

MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU

**RAJAVARTIOLAITOKSEN JA TULLIN VÄLINEN LUOTTAMUS RAJATARKAS-
TUKSISSA**

Pro Gradu

Yliluutnantti

Antti Nygård

Sotatieteiden maisteri-
kurssi 4

Rajavartiolinja

Huhtikuu 2015

Kurssi Sotatieteiden maisterikurssi 4	Linja Rajavartiolinja
Tekijä Yliluutnantti Antti Nygård	
Opinnäytetyön nimi Rajavartiolaitoksen ja Tullin välinen luottamus rajatarkastuksissa	
Oppiaine, johon työ liittyy Johtaminen	Säilytyspaikka Kurssikirjastot MPKK ja RMVK
Aika Huhtikuu 2015	Tekstisivuja 60 Liitesivuja 1
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Luottamuksella on keskeinen asema viranomaisten välisen yhteistyön onnistumisen näkökulmasta. Luottamus vähentää yhteistoiminnan kitkaa ja helpottaa yhteistyöosapuolten välisestä kanssakäymisestä tekemällä siitä mielekästä. Vuorovaikutus toimijoiden välillä liittyy kiinteästi luottamuksen syntymiseen yhteistoiminnassa.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena on selvittää lukijalle viranomaisyhteistyön näkökulmasta rajatarkastusympäristössä esiintyvää luottamusta. Tämä tutkimus keskittyy tarkastelemaan Kaakkois-Suomen rajavartioston Imatran toimipistettä. Jokaisella työyhteisöllä on omanlainen työskentelykulttuuri, joka on muokkaantunut historian aikana. Työyksikköjen erilaisuudesta johtuen tutkielman tulokset kertovat vain yhden aseman kokemuksia luottamuksesta ja yhteistyöstä.</p> <p>Tutkimus on toteutettu osana sotatieteiden maisterikoulutusta vuosien 2013- 2015 aikana. Suurin osa työstä mukaan lukien haastattelut suoritettiin joulukuun 2014 - maaliskuun 2015 aikana. Tutkimuksen olen rajannut koskettamaan rajatarkastusympäristöä, jolloin poliisin rajaaminen ulos tarkastelusta on ollut perusteltua ja mielekästä. Poliisin kanssa yhteistyö rajatarkastusympäristössä on vähäistä verrattuna Tullin ja Rajavartiolaitoksen väliseen yhteistyön määrään.</p> <p>Tullin ja Rajavartiolaitoksen välinen yhteistyö on pääasiassa luontevaa ja hyvin toimivaa. Kahden virkakunnan välisellä yhteistyöllä on pitkä ja toimiva historia. Nyky -yhteiskunnan rajut muutokset ja niistä aiheutuvat säästöpaineeet ovat omiaan luomaan kilpailuasetelmaa viranomaisten välille, joka puolestaan heikentää viranomaisten välistä luottamusta. Lisääntyneellä vuorovaikutuksen huomioinnilla saadaan aikaiseksi parempaa ja tehokkaampaa yhteis-</p>	

työtä. Luottamuksen mekanismit liittyvät kiinteästi yhteistyöhön ja sen onnistumiseen. Luottamus on eräänlainen yhteistyötä kannatteleva ja edistävä voima, jota ilman yhteistyö on miltei mahdotonta. Tutkimustulokset puoltavat käsitystä luottamuksen tärkeydestä viranomaisten välisessä yhteistyössä. Teemahaastattelujen pohjalta tehty analyysi osoittaa yhtäläisyyksiä aikaisempiin yhteistyöstä tehtyihin tutkimuksiin ja näin tukee omia havaintojani.

Avainsanat **LUOTTAMUS, YHTEISTYÖ, YHTEISTOIMINTA, SOSIAALINEN PÄÄOMA, VUOROVAIKUTUS, RAJATARKASTUS**

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUKSEN TIETEELLINEN TARKASTELU	3
2.1 Tutkimuksen tavoite	3
2.2 Tutkimuksen tieteenfilosofia	4
2.3 Laadullinen tutkimus	5
2.4 Fenomenografia	6
2.5 Tutkimuksen viitekehys	9
2.6 Tarkasteltavat viranomaiset	10
2.7 Tutkimustehtävä, kysymykset ja rajaus	13
2.8 Tutkimusmateriaali ja keskeiset tutkimukset	15
3. VIRANOMAISYHTEISTYÖ	18
3.1 Yhteistyö	18
3.2 Yhteistyö käsitteenä	20
3.3 Mitä on viranomaisyhteistyö Suomessa?	22
3.4 Viranomaisyhteistyön historia	23
4. LUOTTAMUS	26
4.1 Sosiaalinen pääoma	27
4.2 Luottamuksesta yleisesti	29
4.3 Luottamus ja yhteistyö	31
4.4 Luottamuksen tehtävä työyhteisössä	32
4.5 Luottamuksen tasot	34
4.6 Epäluottamus ja ristiriidat	35
5. LUOTTAMUKSEN ILMENEMINEN RAJATARKASTUSYMPÄRISTÖSSÄ	38
5.1 Haastattelun toteuttaminen	38
5.2 Keskeisimpiä havaintoja aineistosta	39
5.3 Luottamuksen kohteet ja lähteet rajatarkastuksissa	41
5.4 Luottamuksen kohteita	42
5.4.1 Vuorovaikutus	42
5.4.2 Johtaminen	45
5.4.3 Ammattitaito	47
5.4.4 Tulevaisuus	48
5.4.5 Töiden jakautuminen	50
5.5 Luottamuksen lähteitä	51
5.5.1 Kokemukset	51
5.5.2 Toiminnan suunnittelu	52
5.5.3 Tiedon välittyminen	53

5.5.4 Hyvät suhteet esimiestasolla	54
5.6 Epäluottamus ja ristiriidat	55
6. JOHTOPÄÄTÖKSET	56
6.1 Tutkimuksen luotettavuus	59
6.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet	59
7. LÄHDELUETTELO	61
8. LIITTEET.....	65

LUETTELO KUVISTA JA TAULUKOISTA

KUVA 1: Tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat	4
TAUKLUKKO 1: Fenomenografian neljä porrasta	7
KUVA 2: Tutkimuksen viitekehys	10
KUVA 3: Yhteistyön luokittelua sitoen tutkijoihin ja malleihin	19
KUVA 4: Yhteistyökäsitteiden vertailua	20
KUVA 5: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa	21
KUVA 6: Sosiaalisen pääoman lähteet ja tuotokset	28
KUVA 7: Luottamuksen tasot	34
KUVA 8: Epäluottamuksen kehä	37
KUVA 9: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa	42
KUVA 10: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa	43
KUVA 11: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa	56

LIITTEET

LIITE 1: Tutkimuslupa

RAJAVARTIOLAITOKSEN JA TULLIN VÄLINEN LUOTTAMUS RAJATARKASTUKSISSA

1. JOHDANTO

Luottamuksen tutkiminen viimeaikaisten yhteiskunnan tapahtumien valossa on mielenkiintoinen aihe. Luottamus on lähihistoriassa esiintynyt useasti uutisotsikoissa, mutta valitettavasti hyvin negatiivissävytteisissä asiayhteyksissä (Laine 2009, 9). Luottamus on kuin esimies tai johtaja. Silloin kun menee hyvin, sitä ei kehuta eikä mainita missään asiayhteyksissä, mutta asioiden mennessä huonommin nostetaan se esille.

Luottamuksen horjuessa nousee esiin epäluottamus. Epäluottamus kuulostaa negatiiviselta, mutta tilanteesta riippuen se saattaa olla valintana yhtälailla hyvä kuin luottamus (Laine 2009, 83.) Epäluottamusta on hankala käsitellä ja usein sen esiin nostaminen aiheuttaa lisää epäluottamusta ja joissakin tilanteissa vihamielisyyttä. Epäluottamuksen problemaattisuus johtuu osittain ihmisen luonteesta, koska mielemme kerää lisää vahvistavaa tietoa olettamuksistamme (Laine 2009, 85.) Edellä mainitun perusteella epäluottamuksen syntymekanismien ymmärtäminen on yhtä tärkeää kuin luottamuksen ymmärtäminen. Mitä nopeammin epäluottamuksen kierteen saa poikki, helpottuu kaikkien toimijoiden työskentely.

Luottamus on terminä hyvin laaja käsite, eikä siitä ole saatavilla yksiselitteistä määritelmää. Luottamus koostuu useasta tekijästä, jotka vaikuttavat luottamuksen tai epäluottamuksen syntyyn. Jokainen yksilö muodostaa omat luottamussuhteensa omien arvojensa pohjalta ja siten päättää luottaako vai ei. Luottamusta on tutkittu maailmalla runsaasti eri tutkijoiden toimesta esim. Jörg Sydow ja Christel Lane. Suomessa luottamuksen tutkiminen on myös lisääntynyt merkittävästi 2000-luvun aikana, joista keskeisimpinä voi mainita Nina Laineen ja Kaj Ilmoisen. Kyseisten tutkijoiden teoksia olen hyödyntänyt tässä tutkimuksessa.

Luottamus linkittyy hyvin kiinteästi ihmisten välisiin vuorovaikutussuhteisiin, jota näkökulmaa tutkimuksessani käytän. Kaikki liittyy aina kaikkeen ja tämä pätee myös luottamukseen. Luottamus on yksi sosiaalisen pääoman ”tukipilareista”. Tässä tutkimuksessa en keskity selittämään sosiaalista pääomaa kovinkaan tarkasti, koska siitä saisi kirjoitettua oman tutkimuksen.

Sosiaalisen pääoman ja luottamuksen yhteys on tärkeää ymmärtää kokonaisuuden hahmottamisen kannalta. Sosiaalisen pääoman käsitteen määrittely ajoittuu 1980- 1990- luvuille. Suurimmat erot tutkijoiden tekemissä määritelmässä ovat näkemyksessä, kohdistuuko sosiaalinen pääoma yksilön vai yhteisön resurssiksi (Rouvinen - Wilenius 2008, 13.) Sosiaalinen pääoma syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, jonka luottamus yhdistää yksilölle tai yhteisölle käytettäväksi voimavaraksi (Mäkipeska 2005 & Rouvinen - Wilenius 2008). Vaikka tutkimukseni ei suoranaisesti tutki sosiaalista pääomaa, kertoo se epäsuorasti millaiset sosiaalisen pääoman syntymahdollisuudet vallitsevat tarkasteltavan työyksikön sisällä.

Olen rakentanut tutkimuksen kahden pääkäsitteen varaan, luottamuksen sekä viranomaisyhteistyön. Tutkimuksessani selvitän, mitä luottamus on ja miten se rakentuu. Lähestymistapani on teorialähtöinen kirjallisuusanalyysi johtuen luottamuksen laaja-alaisuudesta käsitteenä ja saatavilla olevasta materiaalista.

Virnanomaisyhteistyötä lähestyn yhteistoiminta kokemusten ja -tutkimusten kautta. Viranomaisyhteistyö on noussut tärkeään rooliin ja siitä on tehty laadukkaita tutkimuksia viime aikoina esim. Valtonen (2010). Kyseisestä tutkimuksesta paljastuu, miten tärkeässä roolissa luottamus ja luotettavuus ovat yhteistyön onnistumisen näkökulmasta.

2. TUTKIMUKSEN TIETEELLINEN TARKASTELU

2.1 Tutkimuksen tavoite

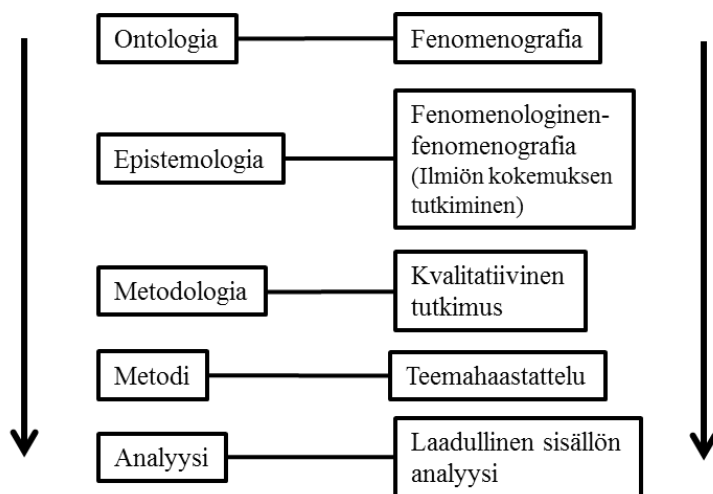
Tutkimuksen tavoitteena on tutkia luottamusta viranomaisyhteistyön näkökulmasta. Etsin laadullisia menetelmiä käyttäen luottamusta lisääviä ja vähentäviä tekijöitä rajatarkastusympäristössä. Tarkoitukseni on löytää ja tuoda esille tutkimuksessani luottamusta lisääviä tekijöitä ja samalla paljastaa epäluottamusta aiheuttavat tekijät. Tutkija on itse työskennellyt var-tioupseerina Imatran rajatarkastusasemalla vuosien 2009 - 2012 aikana, mistä johtuen muistan millainen rajatarkastusasema on työympäristönä.

Rajatarkastusympäristössä toimii kiinteästi kaksi viranomaista, Rajavartiolaitos sekä Tulli. Organisaatiot toteuttavat lakisääteisesti eri tehtäviä, mutta erinäisten yhteistyölakien ja paikallisen sopimisen avulla, organisaatiot ovat voineet tehdä myös toistensa töitä ristiin. Lakisääteisesti Rajavartiolaitos vastaa rajalla tapahtuvasta henkilöliikenteestä, kun tullin puolestaan tavaraliikenteestä (Rajaliikenteen hallinnan tehostaminen sekä Rajavartiolaitoksen ja Tullin viranomaisyhteistyön edelleen syventäminen 2014, 24). Tutkimuksen luvussa 2.6 avaan tarkemmin mitä organisaatioiden lakisääteiset tehtävät pitävät sisällään.

Kaakkois-Suomen rajatarkastusasemilla yhteistyötä on kehitetty erilaisilla hankkeilla esimerkiksi Nuija 1 ja Nuija 2, jotka on havaittu hyvin toimiviksi ja tehokkuutta lisääviksi. Jokainen rajatarkastusasema on omanlaisensa yhteisö, jonne on kehittynyt yksilöllinen toimintakulttuuri. Toimintakulttuuriin vaikuttaneiden hankkeiden tarkastelu luottamuksen ja vuorovaikutuksen näkökulmasta voisi parantaa tehokkuutta yhteistyössä, tai ainakin avata uusia näkökulmia yhteistyön toteuttamiseen.

Tutkimus kertoo yhden aseman vuoropäällikköiden näkemysten kautta yhteistyön toimivuudesta viranomaisten välillä. Luottamus on tiiviissä yhteydessä, kun puhutaan yhteistyöstä tai yhteistoiminnasta. Tätä yhteyttä selvennän lukijalle tutkielman luvuissa kolme ja neljä, joissa käsittelen yhteistyötä ja luottamusta.

2.2 Tutkimuksen tieteenfilosofia



KUVA 1: Tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat.

Yllä esitetystä kuvasta yksinkertaistettuna tutkimukseni tieteenfilosofinen tarkastelu. Jäljempänä luvuissa selvitän tarkemmin tutkimuksen kulkua ja niitä perusperiaatteita, joiden mukaan tutkimuksen toteutin. Yleisesti kuvattuna selvitän kokemusten perusteella ihmisten käsityksiä luottamuksesta rajatarkastusympäristössä. Seuraavissa kappaleissa esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmät ja aineistoanalyysin lähtökohdat.

Alusta saakka oli selvää, että tulen toteuttamaan tutkimukseni laadullisin menetelmin. Luottamusta on tutkittu myös määrällisin keinoin esim. Laaksonen (2008) Luottamukseen perustuvan voimistavan johtamisen prosessimalli ja työyhteisön hyvinvointi sekä Pöykkö (2013) Sosiaalinen pääoma vanhemmuudessa; Äitien luottamus avun saamiseen. Kyseiset tutkimukset ovat vain pintaraapaisu määrällisistä, luottamusta käsittelevistä tutkimuksista. Koska luottamus on monisyinen ilmiö, voi sitä myös tutkia laajasti eri menetelmiä käyttäen.

2.3 Laadullinen tutkimus

Tutkimukseni toteutan laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa joukkoa erilaisia luonnollisissa olosuhteissa toteutettavia tutkimuskäytäntöjä (Metsämuuronen 2008, 9). Laadullinen tutkimus antaa vastauksen kysymyksiin mitä, miten ja miksi (Vilka 2005, 53). Sen tarkoituksena on kuvata ja selittää tutkittavaa ilmiötä sen luonnollisessa olosuhteessa. Menetelmä tarkastelee merkitysten maailmaa, joka voidaan nähdä ihmisten välisenä ja sosiaalisena. Käsiteltävää ilmiötä eli luottamusta kuvataan sen merkityksen avulla, jonka ihmiset sille antavat. Merkitykset ilmenevät suhteina, jotka muodostavat suurempia kokonaisuuksia. Merkitysten ilmeneminen on kokonaisuus tapahtumia, joka alkaa ihmisistä ja päättyy ihmisiin (Vilka 2005, 97). Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta löytyneet merkitykset pyritään tekemään ymmärrettäviksi (Syrjälä ym. 1994, 126).

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärrykseen enemmän kuin selittämiseen, varsinkin jos tutkittavaa aihetta ei lähestytä tilastollisesti. Laadullinen tutkimus ei aseta asioita syy-seuraus-suhteeseen niiden toiminnallisten yhteyksien perusteella. Silti asioiden välillä voi havaita ontologisen yhteyden.

Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on ihmisen toiminnan tai ajattelun ymmärtäminen. Tämä auttaa ymmärtämään, mistä tarkasteltujen käsitysten vaihteluissa ja eroissa on kysymys (Syrjälä ym. 1994, 126). Laadullisen tutkimuksen avulla saavutetaan ymmärrys tapahtumaketjuista, jotka ihmiset kokevat merkityksellisiksi esimerkiksi oman elämän kulun tai pidemmälle ajalle jakautuvat tapahtumat. Saavutettavia tuloksia ei voida laadullisessa tutkimuksessa yleistää kaikkiin, koska ihmiset toimivat yksilöllisten valintojen pohjalta (Vilka 2005, 97).

Laadullisesta aineistosta löydettyjen merkitysten ja merkityskategorioiden luotettavuus riippuu kahdesta asiasta: se, miten niiden nähdään vastaavan tutkimuskohteilta saatuja ilmaisujen merkityksiä ja toiseksi miten ne vastaavat tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin. Tutkimuksen luotettavuus koskee aineiston, kategorioiden oikeellisuutta sekä tutkimushenkilöiden tarkoitusten ja tutkimuksen teoreettista suuntaa. Tutkimus on silloin aito, kun aineiston hankinnassa vallitsee luottamus ja yhteisymmärrys. Tutkimuksen luotettavuutta tarkastelen myöhemmin kappaleessa 6.1.

Laadullisen tutkimuksen haasteena on luotettavuuden tarkastaminen toistamalla tutkimus. Tähän on syynä tutkijan oma sijoittuminen tutkimusmittariksi teoreettisen tietämyksensä sekä yleisen ymmärryksen vuoksi (Syrjälä ym. 1994, 130.) Lukijalla on mahdollisuus arvioida tutkimuksen luotettavuutta, jos hänellä on käytössään tarpeeksi kattava kuvaus tutkimusprosessista. (Syrjälä ym. 1994, 130.) Laadullinen tutkimus prosessina vaatii tutkijalta ymmärrystä oman aiheen tuntemisen kehittymisestä tutkimuksen aikana, jolloin tutkijan on kyettävä uudistamaan omia näkemyksiään tutkittavasta kohteesta (Kiviniemi. 2007, 70.)

Tutkimuksiin, joissa halutaan kuvata ja ymmärtää tutkittavaa kohdetta, sopii kvalitatiivinen analyysi tutkimusongelmien ratkaisuun tehokkaimmin. Tutkimustuloksia ei selitetä numeroina, mutta niitä luokitellaan ja analysoidaan sanallisesti. Laadullisesta menetelmästä saatu tieto on syvällistä, mutta ei yleistettävissä. Menetelmä on käytännöllinen myös silloin kun tutkittava joukko on pieni (Järventausta ym. 1999, 57). Omaan tutkimukseeni virnanomaisysteistyöstä sopii laadullinen analyysimenetelmä parhaiten, koska tällöin pystyn tutkimaan ihmisten käsityksiä luottamuksesta. Tarkoitukseni on kuvata myöhemmin tutkimuksessa luottamuksen ilmenemistä viranomais toimijoiden välillä, sekä ymmärtää luottamuksen ja epäluottamuksen syntymekanismeja.

2.4 Fenomenografia

Valitsin tutkimuksen tiedonhankintamenetelmäksi Fenomenografisen analyysin. ”Fenomenografia sana tarkoittaa ilmiön kuvaamista tai ilmiöstä kirjoittamista” (Metsämuuronen 2006, 228.) Fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtana on ihmisen tietoisuus. Tietoisuuden avulla yksilö rakentaa käsityksiä, ilmiöitä ja kykenee kielelliseen ilmaisuun esittääkseen käsityksensä (Syrjälä ym. 1994, 122.) Ihmiset voivat ymmärtää saman asian usealla tavalla riippuen koulutuksesta, iästä tai sukupuolesta. Fenomenografian näkökulmasta on vain yksi tarkasteltava ympäristö, josta yksilöt muodostavat omat käsityksensä (Metsämuuronen 2007, 228.)

”Fenomenografinen tutkimus ei osittele ihmisen ajattelua ja toimintaa pelkän havainnoinnin tai jonkin aikaisemman teorian perusteella muuttujiin ja tee kvantitatiivisin menetelmin johtopäätöksiä muuttujien suhteista päätyäkseen lopulta kausaaliseen selitykseen: Tietyistä muuttujista seuraa tiettyjä vaikutuksia” (Syrjälä ym. 1994, 122). Syrjälä ym. (1994) jatkaa, että fenomenografisessa tutkimuksessa on hyvä ymmärtää, että tutkijan aikaisemmat kokemukset saattavat vaikuttaa tutkimukseen ilman, että tutkija sitä itse havaitsee. Kyseinen tietoisuus edesauttaa tutkimuksen luotettavuutta (Syrjälä ym. 1994.) Teoriaa ei kuitenkaan tule nähdä

peikkona fenomenografisessa tutkimuksessa, koska ilman teoriaa tutkimuksesta ei synny järkevää kokonaisuutta. Ilman teoriaa tutkimus on rakenteeton ja muistuttaa enemmän sitaatti kokoelmaa kuin tutkimusta (Syrjälä ym. 123.)

Fenomenografista tutkimusta voi kuvata neliportaisen kaavion avulla (ks. KAAVIO 1: Fenomenografian neljä porrasta). Kaaviossa ensimmäisenä, tutkija havaitsee erilaisia käsityksiä jostain aiheesta ja kiinnittää siihen huomionsa, esimerkiksi omassa tutkimuksessaan luottamuksen ilmeneminen viranomaisyhteistyössä. Toisella portaalla tutkija muodostaa itselleen kuvan tutkittavasta aiheesta, perehtymällä teoreettisesti asiaan tai käsitteeseen. Kolmannella portaalla tutkija hankkii materiaalia haastatteleamalla henkilöitä, jotka kertovat omat näkemyksensä aiheesta. Neljännellä portaalla tutkija luokittelee haastatteluista saamansa merkitykset ja selittää niitä kokoamalla ne merkitysluokkiin (Metsämuuronen 2007, 229).

1. Tutkija kiinnittää huomionsa asiaan tai käsitteeseen, josta näyttää esiintyvän erilaisia käsityksiä (esimerkiksi luottamus tai yhteistyö).
2. Tutkija perehtyy asiaan tai käsitteeseen teoreettisesti ja jäsentää alustavasti siihen liittyvät näkökohdat.
3. Tutkija haastattelee henkilöitä, jotka ilmaisevat erilaisia käsityksiään asiasta.
4. Tutkija luokittelee käsitykset niiden merkityksen perusteella. Erilaiset merkitykset pyritään selittämään kokoamalla niistä abstraktimpia merkitysluokkia.

TAULUKKO 1: Fenomenografian neljä porrasta (Metsämuurosta 2007 mukaillen, 229).

Haastattelu

Yllä olevan taulukon kolmannen kohdan mukaisesti haastattelu on yksi fenomenografian tiedonhankintamenetelmistä (ks. TAULUKKO 1: Fenomenografian neljä porrasta). Tutkimukseen tehtävä haastattelu rakennetaan samoilla pelisäännöillä kuin muutkin vuorovaikutuskustelut. Haastattelussa on tärkeää ymmärtää kohdetta ja esittää kysymyksiä, joiden pohjalta tutkija tekee oletuksia. Haastatteluun vaadittava vuorovaikutustaito on kehittynyt varttuesamme yhteiskunnan jäseniksi (Ruusu vuori 2005, 22.) Seuraavassa lueteltuna haastattelun etuja, joita tulkitsemalla saadaan vastauksia kysymyksiin:

- ”(1) Haastattelu sopii paremmin silloin, kun kyseessä on koko väestöä koskeva sa-
tunnaisotos tai pelkästään alhaista koulutustasoa edustava ryhmä, jonka edusta-
jilla saattaa olla vaikeuksia kyselylomakkeen täyttämässä
- (2) Haastattelussa on suuremmat mahdollisuudet motivoida henkilöitä kuin lomake-
tutkimuksessa.
- (3) Haastattelussa voidaan säädellä aiheiden järjestystä, kun taas lomaketta käytet-
täessä tutkittavalla on mahdollisuus selata sitä eteenpäin ja myöhäisemmäksi
tarkoitettut osat voivat tällöin vaikuttaa aikaisempiin.
- (4) Haastateltavalla on haastattelussa enemmän mahdollisuuksia tulkita kysymyk-
siä, se on menetelmänä joustavampi ja sallii täsmennykset.
- (5) Haastattelulla tavoitetaan enemmän henkilöitä, ja edustavuus on näin parempi,
koska kieltäytymisprosentti on pienempi kuin lomaketutkimuksissa.
- (6) Haastattelussa voidaan suorittaa validiustarkistus muista tiedoista, esimerkiksi
observoimalla.
- (7) Haastattelu sopii lomaketta paremmin emotionaalisille ja intiimeille alueille.
- (8) Haastattelua voidaan käyttää kartoitukseen, sillä saadaan muun tiedon ohella
uusia hypoteeseja ja se voidaan osoittaa muuttujien välisiä yhteyksiä.
- (9) Haastattelun avulla saadaan kuvaavia esimerkkejä.
- (10) Haastattelu kattaa sellaisia alueita, joilta ei vielä ole objektiivisia testejä.”
(Hirsjärvi, S & Hurme, H. 1991, 15).

Tutkimuksessani käytän puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, joka tunnetaan myös tee-
mahaastatteluna. Haastattelumenetelmä sopii hyvin silloin, kun kohteena ovat arat tai intiimit
aihealueet tai tarkoituksena on selvittää heikosti tunnettuja asioita. Puolistrukturoitu haastatte-
lu kohdistuu tutkijan ennalta määriteltuihin teemoihin, mutta kysymysten muotoa on jätetty
avoimeksi ja esittämisjärjestys on vapaa (Metsämuuronen 2007, 235).

Haastattelu voi muistuttaa paljon normaalia keskustelua, mutta eroaa siitä tavoitteellisuutensa
vuoksi. Haastattelulla on aina päämäärä, jota kohden tutkija vie haastattelua. Tutkija innostaa
ja kannustaa haastateltavaa sekä ohjaa keskustelua omien intressiensä mukaiseen suuntaan.
Tutkimukseen tehtävää haastattelua ohjaa vahvasti tutkimuksen tavoite. Suurin ero keskuste-
lun ja haastattelun välillä on selkeät roolitukset tutkijan sekä haastateltavan välillä. Keskuste-
lun sujuminen mahdollistaa luottamuksen syntymisen siihen, että osapuolet noudattavat ”lau-
sumattomia sääntöjä” esimerkiksi siitä, milloin on kenenkin vuoro puhua. Haastattelun osa-
puolet tarkkailevat miten informaatio jakautuu osallistujien kesken. Luonteeseen kuuluu so-

Tutkimuksen viitekehys koostuu raportin lähtökohdista, jolla kuvaan omaa näkemystäni tutkittavasta aiheesta, eräänlainen esiymmärrys. Yllä olevassa kuvassa esitän ilmiössä olevat tekijät ja niiden liittymisen toisiinsa. Viitekehysten tarkastelunäkökulma on esittää laaja kokonaisuus tutkittavasta aiheesta. Viitekehyksessä olen soveltanut Mönkkönen (2008) esittämiä yhteistyötasoja. Yhteistyötasoja noustessa kasvaa myös luottamuksen määrä yhteistyöosapuolten välillä.

Tutkimuksen viitekehysten avulla haluan myös korostaa luottamuksen ja lainsäädännön suhdetta toisiinsa. Uskon, että viranomaisten on helpompaa luottaa toisiinsa kuin esimerkiksi yksityisen sektorin toimijoiden. Luottamuksen rakentuminen Tullin ja Rajan välillä on paljon muutakin kuin luottamusteorioiden tarkastelua. Tutkimuksessa on huomioitava lainsäädännöllinen vaikuttavuus luottamuksen syntyyn, sillä osaltaan sekin on tekijä, joka pakottaa vuoro-vaikutustoimintaan. Yhteistoiminnan tasoista riippumatta kulkee lainsäädäntö ohjaavana tekijänä mukana.

Sosiaalisen pääoman näkökulmasta valtion lainsäädäntö luo perustan yhteiskunnan jäsenille luottamukseen. Hyvänä esimerkkinä on Sisäministeriön tekemä Poliisibarometri -tutkimus, joka kartoittaa kansalaisten arvioita poliisiin sekä muiden viranomaisten toiminnasta. Barometrissä yhtenä kokonaisuutena on ”kansalaisten luottamus eri viranomaistahoihin” (Poliisibarometri 2012, 19). Lainsäädäntö määrittää jokaiselle viranomaiselle omat lakisääteiset tehtävät. Rajavartiolaitoksen sekä Tullin tehtävät ovat erilaiset vaikka toimintaympäristö on yhteinen (Heusala, Lohiniva & Malmi 2008). Jäykästi tarkasteltuna Tulli hoitaa tavaraliikenteen valvonnan ja Rajavartiolaitos henkilöliikenteen.

2.6 Tarkasteltavat viranomaiset

Tutkimuksessani tarkasteltavat viranomaiset rajautuivat koskemaan Tullia ja Rajavartiolaitosta. Seuraavassa on lyhyesti selvitettyä lukijalle viranomaisten keskeisimmät tehtävät. Laki tullilaitoksesta on korvaantunut vuoden 2013 alusta lailla Tullin hallinnosta. Käytin lähdemateriaalina hallituksen esitystä Tullin hallinnosta, koska tällöin sain käyttööni monipuolisemmat perustelut.

Tulli

Laki Tullin hallinnosta sekä Tullilaki määrittävät Tullin tehtävät: Tulli on valtiovarainministeriön alainen organisaatio, jonka tehtävänä on huolehtia kansallisen lainsäädännön mukaisten tehtävien suorittamisesta (HE 145 / 2012 luku 1.2). Tulli on osa Euroopan unionin tullijärjestelmää. Tullijärjestelmän tehtävänä on huolehtia tullipolitiikan toteuttamisesta ja toimia kauppapolitiikan osana. Euroopan unionin osana Suomen tulli toteuttaa kansallisesti päätettyä politiikkaa. Suomen lainsäädäntö määrittää tullipolitiikan toteuttamisen, tullin tehtävät, organisaation ja toimivallan (Heusala, Lohiniva & Malmi 2008, 132).

Suomen sisäisten tullitoimenpiteiden suorittamisesta vastaa Tullilaitos (Tullilaki 1994, 4§.) Tullihallituksen tehtävänä on määrittää tullioorganisaation sisäinen toimivalta sekä toimintaa koskevat menettelyt. Tullilaitos vastaa valvonnasta ja muista tullitoimenpiteistä sekä ulkomaankaupan ja muun toimintaansa liittyvien suoritteiden tilastoimisesta. Valtionneuvoston päätöksellä tullille voidaan säätää myös muita sille soveltuvia tehtäviä. Ohjausta antava ministeriö voi säätää tullille erilaisia selvitys-, kokeilu-, seuranta- ja suunnittelutehtäviä. Suomi jakautuu viiteen tullipiiriin, joita ovat eteläinen, läntinen, itäinen, pohjoinen ja Ahvenanmaan tullipiiri (HE 145 / 2012 luku 1.) Tässä tutkimuksessa käsitellään itäisen tullipiirin toimipistettä, joka sijaitsee Imatralla.

Rajavartiolaitos

Rajavartiolaitoksen tehtävänä on rajaturvallisuuden ylläpito. Rajaturvallisuudella tarkoitetaan koti- ja ulkomailla tehtäviä toimenpiteitä, joilla estetään valtakunnan rajan ja ulkorajan ylittämisestä annettujen säännösten rikkomuksia sekä henkilöliikenteestä yleiselle järjestykselle ja turvallisuudelle muodostuvat uhat sekä varmistamaan turvalliset rajanylitykset (Heusala, Lohiniva & Malmi 2008, 207.) Rajaturvallisuudesta ei ole olemassa selvää määritelmää mm. Suomalainen (2012) käsittelee tutkimuksessaan rajaturvallisuuden käsitettä ja toteaa, että käsitettä ei ole määritelty yksiselitteisesti missään. ”Rajavartiolain toinen pykälä määrittelee keinot, joilla rajaturvallisuutta ylläpidetään, mutta itse rajaturvallisuutta laki tai sen valmisteluaineisto ei terminä määrittele (Suomalainen 2012, 6). Ensisijaisia rajaturvallisuuden ylläpidon keinoja ovat rajavalvonta ja rajatarkastukset (Heusala, Lohiniva & Malmi 2008, 206.)

Tutkimuksessani keskityn rajatarkastusympäristöön. Rajatarkastukseen sisältyy vähimmäistarkastus ja perusteellinen tarkastus. Vähimmäistarkastuksella tarkoitetaan henkilöllisyyden selvittämistä, maahantulokiellon, matkustuskiellon, käännättämisspätöksen tai maasta karkottamis päätöksen noudattamisen valvominen sekä etsintäkuulutuksissa pyydettyjen toimenpiteiden toteuttamista (Rajavartiolaki 2005.)

Rajatarkastus prosessina pitää sisällään matkustusasiakirjojen ja muiden matkustusoikeutta osoittavien asiakirjojen tarkastuksen ja asiakirjan aitouden selvittämisen, tarpeen mukaan henkilön kuulemisen ja tarvittaessa ajoneuvon kuljettajan ajokuntoisuuden ja ajoneuvon liikennekelpoisuuden valvonnan. . Perusteelliseen tarkastukseen edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi sisältyy henkilötarkastus ja henkilön kuljettaman ajoneuvon ja matkatavaroiden etsintä henkilöllisyyttä osoittavan asiakirjan löytämiseksi sekä salakuljetuksen estämiseksi (Rajavartiolaki 2005.)

Lisäksi Rajavartiolaitoksen tehtäviin kuuluu erikseen säädettyjä valvontatehtäviä ja toimenpiteitä rikosten ehkäisemiseksi, selvittämiseksi sekä syytteen saattamiseksi yhteistoiminnassa muiden viranomaisten kanssa. Rajavartiolaitos suorittaa muiden yhteistyö- viranomaisten, (poliisi ja tulli) kanssa etsintä- ja pelastustehtäviä (Heusala, Lohiniva & Malmi 2008, 207.) Yllä olevista laeista ja hallituksen esityksestä voidaan päätellä, kuinka erilaiset toimintaedellytykset tarkasteltavilla viranomaisilla on.

Vaikka lait on tehty helpottamaan yhteiskunnan toimintaa, niiden ristiriidat tai epätasapaino voivat hankaloittaa luottamuksen syntymistä rajatarkastusympäristössä. Luottamuksen syntymisen näkökulmasta yhteistoiminta on helpompaa mikäli tietyt ehdot täyttyvät: 1. toimijoilla on samanlainen koulutustausta, 2. heidän arvomaailmansa on samansuuntainen, 3. he ponnistelevat yhteisen tavoitteen eteen, 4. he jakavat samanlaisen arvomaailman.

Rajatarkastusympäristö tarjoaa luottamusta kasvattavan ympäristön. Toimijoilla on yhteinen päämäärä, joskin tarkastelukulma lakisääteisten tehtävien vuoksi on erilainen. Lisäksi he omaavat hyvin pitkälle samankaltaiset arvomaailmat johtuen koulutustaustoista, sekä ponnistelevat yhteisen tavoitteen eteen, esimerkkinä rajat ylittävän rikollisuuden torjunta.

On selvää, että luottamuksen syntyminen ja kestäminen eivät ole näin yksiselitteisiä, mutta periaatteen tasolla voidaan päätellä, että rajatarkastusympäristössä vallitsee luottamus toimijoiden välillä. Myöhemmin tutkimuksessa otan kantaa työyhteisön ristiriitoihin sekä siitä johtuvaan epäluottamukseen. Epäluottamus on hankala asia kaikkien toimijoiden kannalta, koska sen kierrettä on vaikea pysäyttää.

Tutkimukseen suoritettujen haastattelujen perusteella yhteistyössä nousi esiin haasteita rajatarkastusympäristössä. Esimerkiksi molempien virkakuntien lainsäädännöllisiä tehtäviä ei jaettu tasapuolisesti, mikä selvästi oli kitkaa aiheuttava tekijä virkakuntien välillä. Haastattelun tuloksia pohdin ja analysoin tarkemmin luvusta 6 eteenpäin.

2.7 Tutkimustehtävä, kysymykset ja rajaus

Laadullisen tutkimuksen haasteena on tutkimusongelman ilmaiseminen heti tutkimuksen alkutaipaleella, sillä useasti tutkimusongelma tarkentuu tutkimuksen edetessä. Vaikka tutkimusongelma ei olisikaan täsmentynyt, voi tutkimuksen rakentaa johtoajatuksista, johtolangoista tai väittämistä joiden perustalle tutkimuksen alku tehdään (Kiviniemi 2007, 71.) Tutkimuksen selkeyden kannalta on tärkeää löytää keskeinen viesti, minkä tutkija haluaa lukijalle välittää. Tutkijan on tärkeää löytää tutkimuksen kuluessa keskeiset ajatukset, joihin tutkimus voi perustua ja rakentua (Kiviniemi 2007, 73.)

Tutkimuksen edetessä ovat tutkimuskysymykset muuttuneet ja kehittyneet, mikä on täysin normaalia laadullisessa tutkimuksessa. Lopulliset tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraavanlaisiksi.

Päättutkimuskysymykset:

Mitä on luottamus?

Miten luottamus ilmenee yhteistyössä?

Alakysymykset:

Miten luottamus vaikuttaa viranomaisyhteistyön onnistumiseen?

Mitkä asiat lisäävät tai vähentävät luottamusta yhteistyössä?

Tutkimuksen alakysymysten avulla pureudun syvemmin kohdejoukon (vuoropäälliköt) luottamukseen ja etsin Sydowin (2000) teorian pohjalta luottamuksen kohteita ja lähteitä.

Tutkimukseni luottamuksesta viranomaisyhteistyössä on mielekästä rajata koskettamaan rajatarkastusympäristössä tapahtuvaa toimintaa, jossa keskeisiä toimijoita on kaksi, Tulli sekä Rajavartiolaitos. Tutkimuksesta poliisin pois rajaamista perustelen irrallisuudella rajatarkastusympäristöstä. Poliisin kanssa tehdään yhteistyötä, mutta luottamuksen tutkimisen kannalta yhteistyön määrä on vähäistä ja kohdistuu vain tiettyihin tehtäviin, joten mielestäni poliisin pois rajaaminen on tutkimuksen kannalta järkevää. Tälle ratkaisulleni sain tukea haastattelu-materiaalista. ”*mutta asemalla ei hirveesti poliisin kanssa tekemisiin joudu.*” Kommentti on haastateltavalta numero kolme (3).

Luottamus terminä on hyvin laaja käsite, jota selvitän lukijalle myöhemmin tutkielman omis-sa luottamusta käsittelevissä luvussa 4. Luottamuksen rajaan koskettamaan yksilötasoa sosio-logisesta näkökulmasta. Tavoitteena on tuoda esille luottamuksen lähteitä sekä kohteita, eli konkreettisia ja käytännönläheisiä asioita työympäristössä vallitsevista luottamusilmiöistä. Luottamusteorioiden avulla pystyn selittämään vain tietyltä osin rajatarkastusympäristössä ilmenevää luottamusta, joten apuvälineenä käytän puolistrukturoitua haastattelua.

Tutkimuksen rajaamisella on tarkoitus löytää mielekäs kokonaisuus ongelman asetteluun. Kaikkia tuloksia ja havaintoja, mitä tutkimuksen aikana ilmenee, ei kannata suodattamatta kirjoittaa tutkielmaan. Tutkijan omat kiinnostuksen kohteet ja tarkastelunäkökulmat vaikutta-vat aineiston hankintaa.

Laadullisin menetelmin hankittu aineisto ei kerro itsessään meille totuutta, mutta se välittää tutkimustuloksen kirjoitetun kokonaisuuden kautta (Kiviniemi 2007, 73.) Tilastollista ja laa-dullista tutkimusmenetelmää verrattaessa on tilastollisen tutkimusmenetelmää hyödyntävän helpompi laskea ennakkoon, kuinka suuri aineisto tarvitaan tutkimuksen toteuttamiseen. Laa-dullisen tutkimuksen aineiston riittävyydelle ei ole samanlaisia menetelmiä. Yksi tapa saavut-taa laadullisessa tutkimuksessa aineiston riittävyys on kylläännyttää materiaali, tarkoitetaan sitä, että uudet tapaukset eivät enää tuota tutkimuksen kannalta uusia tuloksia. Ongelmaksi muodostuu aineiston keräämisen haasteellisuus, koska harvoin aineiston keruu toteutetaan yhtenä kokonaisuutena, joka olisi helppoa lopettaa tietyssä kohden. Aineiston keruun suoritan pieninä kokonaisuuksina, jolloin mahdollistuu huolellinen analysointi (Mäkelä 2007, 52.)

2.8 Tutkimusmateriaali ja keskeiset tutkimukset

Laadukkaita viranomaisyhteistyöhön liittyviä tutkimuksia on tehty lähihistoriassa useita. Oman tutkimukseni kannalta keskeisiä tutkimuksia nousi aineiston haussa esille kolme, joiden käytettävyys omaan tutkimukseeni näkökulmasta on hyvä. Edustamani organisaation puolelta nostan esiin Topi Räsäsen tutkimuksen ”Kompleksisuusteoreettinen näkökulma viranomaisten yhteistoimintaan”. Räsäsen tutkimus on hyvä esimerkki viranomaisyhteistyön kiinnostavuudesta tutkimuksen aiheena, sillä tapa jolla Räsänen lähestyy viranomaisyhteistyötä, on itselleni varsin uusi ja ennen kokematon.

Räsäsen tutkimus keskittyy johtamiseen ja organisaatioteorioihin, jolloin tutkimuksen voi sijoittaa hallintotieteisiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää viranomaisyhteistyötä kompleksisuusteorian näkökulmasta, jolla tarkoitetaan yhteistoiminnassa esiintyvien ilmiöiden selvittämistä nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Tätä kautta avautuu ymmärrys organisaation johtamisen näkökulmasta (Räsänen 2011, 5.)

Toinen maininnan arvoinen, mutta valtavirrasta poikkeava tutkimus on Pelastusopiston julkaisema ”Viranomaisyhteistyön hyvät käytännöt”. Teos on julkaistu 2007 ja kokoaa eri viranomaisten näkemyksiä yhteistyöstä. Julkaisun tarkoituksena on tehdä ns. hiljaisesta tiedosta käytännöllisempää. ”Työn lähtökohtana on ollut löytää hyviä esimerkkejä viranomaisyhteistyöstä, sekä esitellä yhteistyön taustalla vaikuttavia tekijöitä. Esimerkkejä on pyritty tuomaan esille myös niiltä alueilta, joilla ei ole virallista ylemmän tason ohjausta” (Taitto 2007, 5).

Teoksen viitekehyksen muodostaa kolme kirjoitusta, joissa kuvataan käsityksiä, informaatiovirtoja, toiminnan ohjausta ja sen vaikuttimia. Viranomaisten välisiä hyviä käytäntöjä esitellään viidessä kirjoituksessa. Viranomaiset kertovat omia kokemuksiaan ja jakavat onnistumisen kokemuksia (Taitto 2007, 5.) Oman tutkimukseni kannalta hyvää materiaalia on artikkeli PTR (Poliisi, Tulli ja Rajavartiolaitos) toiminnan ohjauksesta.

Kolmas ja ehkä tärkein viranomaisyhteistyötä käsittelevä tutkimus on Vesa Valtosen vuonna 2010 tekemä tutkimus ”Turvallisuustoimijoiden yhteistyö”. Väitöskirja tarkastelee yhteistyötä laajemmin, kuin pelkästään viranomaisten näkökulmasta ja keskittyy selvittämään yhteistoimintaa operatiivis-taktisella tasolla. Väitöskirjan punaisena lankana ovat yhteistyö ja sen edellytykset turvallisuuden yhteydessä. Valtonen rajaa tutkimuksen koskettamaan suomalaisia turvallisuustoimijoita ja heidän välistä yhteistyötä.

Valtonen vastaa tutkimuksessa kolmeen tutkimuskysymykseen. 1. Mitä on yhteistoiminta turvallisuuden kontekstissa? 2. Miten turvallisuustoimijoiden yhteistyö toimii? ja 3. Miksi turvallisuustoimijoiden välinen yhteistyö toimii? Valtosen ongelmana oli tutkimuksen alussa määrittää, mitä tarkoittaa viranomaisyhteistyö. Hänen mukaansa viranomaisyhteistyöstä ei ole saatavilla yleistä määritelmää, joten sen laatiminen oli pakollista.

Valtosen havainnon mukaan viranomaiset tekevät yhteistyötä laajasti monien osapuolten kanssa, mistä johtuen hän laajensi tutkimuksensa koskettamaan viranomaisyhteistyötä suurempaa kokonaisuutta. Toinen tutkimuskysymys selvittää viranomaisten toimintalogiikkaa, joita hän on päässyt selvittämään seuraamalla simuloituja harjoituksia. Kolmannen kysymyksen tarkoituksena on tuoda esille yhteistyössä tapahtuneita onnistumisia (Valtonen 2010, 17-19).

Valtosen suorittaman Delfoi-projektin avainkriteerinä yhteistoiminnalle nousee esiin luottamus, joka on keskeinen termi omassa tutkimuksessani. Saatujen vastausten perusteella luottamus ja luotettavuus muodostavat avainkriteerit yhteistoiminnalle ”*kokonaisuus rakentuu pitkälti luottamuksen varaan*” (Valtonen 2010, 197.) Valtosen väitöskirja on oman tutkimukseni yksi keskeisimmistä tutkimuksista, kun tarkastellaan viranomaisyhteistyön näkökulmaa. Oma tutkimukseni nappaa pienen osan Valtosen tutkimustuloksista ja sitä hyväksi käyttäen lähdän jatkamaan yhden yhteistoiminnan avainkriteerin, luottamuksen tutkimista.

Neljäs esittelemisen arvoinen tutkimus on Arja-Tuulikki Wilénin tekemä akateeminen väitöskirja ”Luottamus alueellisen yhteistyön haasteena ja mahdollisuutena”. Tutkimus perustuu laaja-alaiseen aineistoon, jonka tutkija keräsi vuosien 2003- 2006 aikana toimiessaan projektitutkijana Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshankkeessa. Wilén mainitsee jo väitöskirjan esipuheessa, kuinka palkitsevaa luottamuksen löytäminen yhteistyön ytimeksi oli (Wilén 2008, 1).

Wilén havaitsi, että luottamuksella oli positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia alueellisessa kehittämistyössä. Vaikutuksen saattoi havaita luottamuskäyttäytymistä seuraamalla. Positiivisten vaikutusten havaittiin kehittävän palvelun laatua paremmaksi, mikä johtui toimijoiden ja jäsenten oppimisesta sekä toimintojen kehittämisestä. Wilén havaitsi myös, että luottamuksella voi olla negatiivisia vaikutuksia. Epäluottamuksen havaittiin lisäävän kanssakäymisen kustannuksia, joka johtui kehittämistyön kustannustehokkuuden heikkenemisestä. Tutkimuksen

pohjalta on hahmottumassa uusia teorioita luottamukselle, jotka rakentuvat luottamuksen lähteiden, kohteiden ja vaikutusten käsitteellistämisen avulla (Wilén 2008, 3- 4.)

Oman tutkimukseni kannalta mielenkiinnon herätti Wilénin havaitsema luottamuksen teoreettinen erottelu lähteisiin, kohteisiin ja vaikutuksiin Sydow (2000) mallin mukaisesti (Wilén 2008, 13). Tutkimuksessa havaitut luottamuksen kohteet liittyvät kiinteästi sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja tätä kautta yhteistyötä tekeviin yksilöihin. Luottamuksen lähteet jakautuvat kolmeen luokkaan: kokemukset, piirteet ja instituutiot. Luottamuksen vaikutukset voidaan jaotella kahteen osakokonaisuuteen. Ensimmäinen on verkoston jäsenten reaktiot, jotka ovat luottamuksen lähteiden alkuun saattamia. Toinen kokonaisuus vaikutuksille on luottamuksen kohdistuminen johonkin tiettyyn henkilöön tai kehittämistyöhön. (Wilén 2008, 3- 4.)

3. VIRANOMAISYHTEISTYÖ

Tässä luvussa selvitetään lukijalle, mitä on yhteistyö, miksi yhteistyötä tehdään ja miten viranomaisyhteistyö on kehittynyt suomen historian aikana. Tässä tutkimuksessa viranomaisyhteistyötä tarkastellaan pääosin yksilön näkökulmasta, mutta kokonaisuuden ymmärtämisen tueksi, selvitän myös tiettyjä näkökulmia organisaation näkökulmasta, esimerkiksi johtamiseen liittyviä havaintoja.

3.1 Yhteistyö

Kinnunen (2007) listaa tutkimuksessaan kattavasti erilaisia yhteistyömalleja. Ensimmäinen malli (Grotjahn), esitettiin 1950- luvulla, jossa on kolme tasoa: 1) orientoituminen ja tiedon-saanti, 2) lisääntyvä jännitys ja 3) ongelmien läpityöskentely. 1960- luvulla esitettiin uusi näkemys (W. R. Bion), joka käsittelee ryhmän kypsyyttä ja sitä kautta kuvaa myös ryhmän kehitystä. Kinnusen (2007) mukaan tunnetuin malli on edelleen Bruce Tuckmanin vuonna 1965 julkaisema malli, joka ottaa huomioon ryhmän tehtäväkäyttämisen ja ryhmän jäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen. Yhteistyömallin vaiheisiin sisältyy: muodostuminen, kuohunta, normienluonti ja toteuttamisvaihe. (forming, storming, norming ja performing). Kyseinen malli on saanut paljon tukea, mutta myös kritiikkiä siitä, että se ei ota huomioon ryhmän loppettamista. Vuonna 1977 Tuckman lisäsi malliin, yhteistyössä M. A. Jensenin avustuksella loppuvaiheen, (adjourning) jossa ryhmän jäsenet hyvästelevät muut ryhmäläiset (Kinnunen 2007, 5.)

Alla esitetyssä kuvassa (KUVA 3) yhteistyö luokitellaan sitoen tutkijoihin ja malleihin Frey (2004) mukaillen, jossa yhteistyömallit ovat jakautuneet kolmesta viiteen osaan. Suurimman eron mallien välille tekee taloudellisen hyödyn näkökulma, mutta muuten mallit eivät eroa näkökulmaltaan toisistaan. Taloudellisen hyödyn tavoittelu korostuu etenkin yksityisen sektorin toiminnoissa verrattuna julkisen sektorin toimintoihin. Mallien tarkoituksena ei ole antaa tarkkoja rajoja yhteistyölle vaan pikemminkin ne ovat neutraaleja, laajoille soveltuvuusalueille tarkoitettuja. Malleja ohjaa vahvasti tavoitteellinen toiminta jolla on tarkoitus saavuttaa yhteistä hyvää, joka voi olla aineellista tai aineetonta. Tarkoituksena on saavuttaa kaikkia tyydyttävä päämäärä (Kinnunen 2007, 9.)

Kinnunen (2007) jatkaa, että kyseisistä malleista voi havaita kehityksen epämuodollisesta tiiviimpään ja tavoitteellisempaan yhteistoimintaan. Yhteistyö vaatii toimiakseen panostusta ja aikaa, sillä sen prosesseja ohjaavat sosiaaliset suhteet. Kaikki vuorovaikutus on hyväksi yhteistyölle jolla kyetään avartamaan ilmapiiriä ja lisäämään luottamusta. Tavoitteellinen toiminta, päämäärien asettaminen, yhteinen päätöksentekoprosessi ja päämäärien asettaminen helpottavat yhteistyötä ja auttavat luopumaan omista rajoista. Yhteistyö syvenee ja tiivistyy, jolloin riskeihin voidaan vaikuttaa tehokkaammin jakamalla yhteisiä resursseja ja informaatiota (Kinnunen 2007, 9.)

Rinnakkaiselo (Coexistence)	Verkottuminen (Communication)	Yhteistominta (Cooperation)	Yhteensovittaminen (Coordination)	Yhteenliittymä (Coalition)	Yhteistyö (Collaboration)	Yhteenkasvaminen (Coadunation)
		1 2 3 Peterson (-91)				
		1 2 3 4 5 Hogue (-93)				
		1 2 3 4 Bailey & Koney (-00)				
		1 2 3 4 5 Gajda (-04)				
		1 2 3 4 5 6 7 Vesalainen (-02)				

Kuva 3: Yhteistyön luokittelua sitoen tutkijoihin ja malleihin Frey (2004) mukaillen (Kinnunen 2007, 6).

Liiketalouden puolelta löytyvä kirjallisuus tukee käsitystä yhteenliittymisen prosessista, joka voidaan nähdä jakautuvan kehitysvaiheisiin. Suurin osa yhteistyötä tutkineista teoreetikoista on yhtä mieltä, että yhteistyö on kehityskulku löyhemmästä kiinteämpään yhteistyöhön (esim. Gajda 2004. Bailey & Koney 2000). Tiiviimmässä mallissa, jota esittää mm. Bailey & Koney, yhteistyö muodostuu jaetusta tiedosta ja vuorovaikutuksesta toimijoiden välillä. Malli päättyy yhteisen kulttuurin muodostumiseen ja rakenteeseen, jolloin voidaan puhua yhteen kasvamisesta (Kinnunen 2007, 5.)

3.2 Yhteistyö käsitteenä

Yhteistyön on käsitteenä hyvin laaja ja vaikeasti määriteltävä. Yhteistyön tutkiminen on kiinnostanut useita tieteenaloja esimerkiksi sosiaali-, kasvatus-, liiketalous- ja yhteiskuntatieteitä (Kinnunen 2007, 5). Valtosen (2010) mukaan käsitteen määrittäminen on haasteellista. Valtosen esittää väitöskirjassaan, että yhteistyön, yhteistoiminnan, yhteisen tekemisen, vuorovaikutuksen ja muiden lähikäsitteiden tarkempi analysointi on liian kevyttä tai puutteellista. Hänen mukaansa lukija itse joutuu useissa tapauksissa päättämään mitä käytetyllä termillä on tarkoitus kuvata. Yhteistyöstä aiheena on olemassa vähän kotimaista tutkimusta. Suurin osa kotimaisista tutkimuksista on tarjonnut käännöksiä lähinnä englanninkielisistä tutkimuksista. Lukija joutuu tilanteessa itse selvittämään primaarilähteiden kautta missä muodossa yhteistyötä teoksessa käsitellään (Valtonen 2010, 99.)

Uusia näkökulmia suomalaisen yhteistyökäsitteen määrittelyyn on saatu yhdysvaltalaisista tutkimuksista. Tutkimuksissa on pohdittu collaboration sekä cooperation termien ja näiden ympärille muodostuneiden lähikäsitteiden eri tekijöitä yhteistyön näkökulmasta (Valtonen 2010, 103.) Alla esitetyssä taulukossa on vertailtu Kinnunen (2007) käsityksiä collaboration ja cooperation termien käytöstä.

COOPERATION	COLLABORATION
”Yhteistoiminta (cooperation) on tiedon vaihtoa, yhteisiä toimintoja ja resurssien jakamista yhteisen päämäärän ja hyödyn saavuttamiseksi. Vaatii edellistä enemmän organisaatioiden tai yhteistyörytysten sitoutumista ja joissakin tapauksissa jopa lainmukaisia järjestelyjä, erilaisia sopimuksia jne. Jaetut tai vaihdetut resurssit voivat sisältää henkilöresursseja, rahallisia tai muita taloudellisia panostuksia ja teknistä tai teknologista yhteispanostusta toimintaan, eli ne sisältävät tietoa, työntekijöitä, fyysistä omaisuutta, kontaktihenkilöitä, rahaa tai jotain muuta yhteistä resurssien jakoa. On tärkeää, että vaihdetut tai jaetut resurssit määritellään jonkinasteisesti, etteivät ne tuo epäoikeudenmukaisuutta toimintaan.”	”Yhteistyö (collaboration) on tiedon vaihtoa, vaihtuvia toimintoja ja resurssien jakamista sekä osapuolten kapasiteettia (suorituskykyä) kohottavaa toimintaa yhteisen päämäärän ja hyödyn saavuttamiseksi. Yhteistyö on myös varauksetonta toimintaa, missä kumppaneilta vaaditaan yhteistä riskinjakoa, vastuunottamista, yhteistä resursointia ja palkitsemisjärjestelmää, kaikkea sitä mikä mahdollistaa ja lisää yhteistyön sujuvuutta.”

Kuva 4: Yhteistyökäsitteiden vertailua (Kinnunen 2007, 8-9.)

Kinnunen (2007) sekä Valtonen (2010) ovat yhtä mieltä, että yhteistyön onnistuminen on riippuvainen ihmisten välisistä suhteista, mistä johtuen ilmiötä on syytä tutkia sosiaalipsykologian näkökulmasta. Hyvän yhteistyön saavuttamiseksi ei riitä pelkästään selkeä rakenne, sillä myös sosiaalisten suhteiden on toimittava. Tämä korostuu etenkin avainasemassa toimivien osalla, jolloin heiltä vaaditaan neuvottelu- ja sovittelukykyä. Organisaation sisältä kumpuava yhteistyön halu vie asioita paremmin eteenpäin kuin ulkoapäin pakotettu yhteistyö (Kinnunen 2007, 29.)

Yhteistyön tai yhteistoiminnan onnistumiseksi vaaditaan vuorovaikutusta toimijoiden välille. Mönkkönen (2008) pohtii artikkelissaan Näkymättömät tulostekijät työyhteisöjen toiminnassa vuorovaikutuksen tasoja. Kyseinen malli on esitetty aikaisemmin sosiaalipsykologian puolella Couch (1986). Couchin esittämässä mallissa jaetaan vuorovaikutus viiteen eri vaiheeseen. Oleellista Couchin mallissa on ”toisen perspektiivin, läsnäolon ja toiminnan tiedostaminen, toiminnan ennakointi ja organisointi suhteessa toisen toimintaan”. Varsinainen korkein toiminnan muoto pitää sisällään sosiaalista toimintaa, jossa kontrollille ei ole tarvetta koska, osapuolet luottavat vastinpariin (Mönkkönen 2008, 4.)



KUVA 5: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa (Mönkkönen 2008, 5.)

Couch (1986) mallissa ei ole suoranaisia tasoja, kuten edellä esitetystä Mönkkösen (2008) muokkaamassa mallissa. Mönkkönen on kuvannut vuorovaikutuksen tasoja viidellä portaalla: 1) tilanteessa olo, 2) sosiaalinen vaikuttaminen, 3) kilpailu, 4) yhteistyö, 5) yhteistoiminta (Mönkkönen 2008, 4). Huomion arvoista portaikossa on luottamuksen esiintyminen vasta

korkeimmalla portaalla yhteistoiminnassa. Portaikon ensimmäisellä askelmalla vuorovaikutus on muodollista ja muodollisesti tilanteessa olemista. Portaikon askelmalla kaksi, vuorovaikutus on kehittynyt yksisuuntaiseksi. Kolmannella portaalla yhteistyöhön osallistuvat ovat kilpailu asetelmassa toisiinsa nähden. Neljännellä portaalla tapahtuu selkeä kehitys, jolloin molemmilla osapuolilla on yhteinen päämäärä ja tehtävä. Viimeinen ja korkein taso tarkoittaa, että molempien osapuolten välillä vallitsee luottamus ja sitoutuminen yhteiseen tehtävään (Mönkkönen 2008, 5.)

3.3 Mitä on viranomaisyhteistyö Suomessa?

Kansainvälisesti tarkasteltuna suomalainen viranomaisyhteistyö on hyvässä maineessa. Ulkomaiset viranomaiset ottavat oppia järjestelmistämme ja yhteistoimintamenetelmistämme. Suomalaiset viranomaiset vievät omaa osaamistaan ulkomaille erinäisten projektien kautta (Taitto 2007, 4). ”Suomalainen turvallisuuden viranomaisyhteistyö toimii” (Valtonen 2010, 244.) Yhteistyön perustan luova luottamus on yhteistoimintaosapuolten välillä suurta ja julkisen puolen toimijoiden puolueettomuuteen ja ammattitaitoon luotetaan (Valtonen 2010, 244). Kysymykseen, miten suomesta on kehittynyt näinkin hyvä viranomaisyhteistyön mallimaa, on haastavaa vastata, koska tällä hetkellä ei ole luotuna selkeää mittaristoa jolla voisi mitata toiminnan laadukkuutta. Ainut vaihtoehto hyvyyden mittaamiseen on verrata yhteistyömalliamme muiden malleihin (Valtonen 2007, 10).

Viranomaisyhteistyö on meille tuttu käsite, johon törmäämme päivittäin. Yhteistyö tuo mukanaan kustannustehokkuutta ja keinoja vastata asymmetrisiin uhkiin. Yleinen käsitys yhteistyöstä vastaa todellisuutta, mutta pohdittaessa yhteistyön syitä ja kehittämistä saavumme peruskysymysten pariin. Tutkimuksia tai selvityksiä viranomaisyhteistyöstä on vähän. Tämä asettaa haasteita yhteistyön perusteiden tunnistamiselle (Valtonen 2007, 7). Suomen pienuus tuo yhteistoimintaan helppoutta. Viranomaisten pieni määrä Suomessa helpottaa yhteistyötä. Yhdessä tekemistä tukee yhteinen kulttuuri, henkilöiden tunteminen sekä kokonaisvaltainen ajattelu. Turvallisemman yhteiskunnan tavoittelu ajaa kilpailun ohi, joka näkyy sektorirajojen sekä sektorien sisäisten toimijoiden kaupallisten ja muiden kilpailutekijöiden vähäisyytenä (Valtonen 2010, 244- 245.)

Yhteistyön onnistuminen vaatii tiedon ja tietämyksen jakamista. Kyseisen yhtälön onnistuu, mikäli osapuolten välillä vallitsee luottamus ja avoin ilmapiiri toimijoiden välillä. Varsinkin yhteistyön alkuvaiheessa tämä voi olla hankalaa. Avoimuuden saavuttamisen esteenä voi olla lainsäädäntö, joka muun muassa tietosuoja- asioissa estää informaation jakamisen yhteistyö osapuolille, kun se olisi toiminnan onnistumisen kannalta perusteltua (Rantanen 2007, 12.)

3.4 Viranomaisyhteistyön historia

Yhteistyön juuret ulottuvat kauas sodan jälkeiseen Suomeen, jolloin viranomaiset yhdistivät voimansa torjuakseen salakuljetustoimintaa Ruotsin puolelta (Kosonen & Pohjonen 1994, 408.) Samoihin aikoihin alettiin valtiollisella tasolla kiinnittää huomiota viranomaisyhteistyön tehostamiseen ja vuonna 1947 valtioneuvoston asettama komitea toi julki ehdotuksen asetuksesta, jolla viranomaisyhteistyötä tiivistettiin (Kosonen & Pohjonen 1994, 410.)

Annetun asetuksen avulla oli tarkoitus luoda viranomaisille tarkat toimintaohjeet, jotta yhteistyöstä saataisiin kaikki hyöty irti puutteellisilla resursseilla. Suurimpana haasteena tuona aikakautena nähtiin tiedon kulku. Hyvänä esimerkkinä toimii valtiorajarikokseen syyllistyneen käännättäminen takaisin; käytännön loikkarin kiinnioton hoiti Rajavartiolaitos, mutta loikkari oli luovutettava Valtiolliselle poliisille, joka vastasi tutkinnasta. Usein Neuvostoliitto vaati loikkareita takaisin, mistä johtuen Rajavartiolaitos joutui hankalaan välikäteen, koska heillä ei ollut loikkareiden kohtalosta mitään tietoa.

Tilanne parani viranomaisten välisen sopimuksen myötä, mutta kaikkea kitkaa sillä ei saatu poistettua (Kosonen & Pohjonen 1994, 411.) Nykyaikainen yhteistoiminta on kehittynyt noista ajoista huomattavasti, mutta edelleen siinä esiintyy samanlaisia piirteitä positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä.

Tutkimukseni tarkastelee rajatarkastusympäristössä tapahtuvaa viranomaisyhteistyötä. Rajavartiolaitos ja Tulli ovat olleet aina tiiviissä yhteistyössä rajanylityspaikoilla. Yhteistyön alkutaipaleella toiminta kohdistui liikenteenohjaukseen, rajanylityspaikan alueen valvontaan sekä operatiivisten tietojen vaihtoon. Rajatarkastustehtävät itärajalla olivat Rajavartiolaitoksen vastuulla jo ennen vuotta 1992, jolloin rajatarkastukset virallisesti sille siirtyivät.

Viimeisen kahden vuosikymmenen aikana Rajavartiolaitos ja Tulli ovat aktiivisesti kehittäneet toimintamallejaan sujuvamman rajaliikenteen turvaamiseksi. Kehitetyt toimintamallit ovat kohdistuneet rutiininomaisiin toimenpiteisiin (Rajaliikenteen hallinnan tehostaminen sekä Rajavartiolaitoksen ja tullin viranomaisyhteistyön edelleen syventäminen 2014, 29).

Haastattelussa kysyin haastateltavien mielipidettä, miten he kokivat yhteistyön muuttuneen historian aikana rajatarkastusasemalla. Suurin osa haastateltavista koki, että yhteistyö on mennyt parempaan suuntaan historian aikana. Suurimmat kehitysaskleet kohdistuivat yhteistyön lähentymiseen.

Miun mielestä se on parantunu, mitä miul oli ensimmäiset kokemukset. Siihen aikaan Tulli touhus ihan täysin omiaan ja me tehtiin omia ja sit on ruvettu yhteistyä silleen pikkuhiljaa, siihen tietysti vaikutti että henkilöstömäärät oli pienempiä ja tehtävät oli vähäsempiä, liikennemäärät oli pienempiä. Se on ollu pakko mennä tähän yhteistyöskentelyyn. Kyl miun mielestä on parempaa ku mitä se on ollu.

Henkilöstön lisääntyminen sekä liikennemäärien raju viimeaikainen kasvu, ovat haastava yhdistelmä yhteistyön näkökulmasta. Toisaalta kuten haastateltavakin on todennut, yhteistyön on ollut pakko kehittyä kun henkilöstöä ei ole aina ollut tarpeeksi vastaamaan liikenteen kasvuun.

On se parantunu jos mietitään vaikka 90- luvun puoltavälillä mitä mie oon seurannu tai 20 vuotta taakseppäin mitä täs nyt on tullu oltuu. Alkuun myö oltiin kakkosvirakunta, ehkä vähä pikkuveliasemassa. Siin on yks syy siihenkii miks Tulli on niin varovainen meijän suuntaan tietyissä asioissa. Me ollan niinku henkilöstömäärässä ja näkyvyydessä ja muussa ehkä menty ohi. Sillo alkuun se oli selkeetä., me oltiin metsästä tultu ja niinku silleen vähä anteeks pyydellen.. Tulli piti itteensä selkeesti ylityspaikoilla semmosena ykköstoimijana tai miten sen nyt haluaa sanoo, mut me oltiin vähä lapsipuolen asemassa siinä. Varsinkin yhdessä vaiheessa, kun meillä väkimäärä lisääntyi aika reilusti ja Tullilla ei sitä henkilöstöä ja resursseja tahtonu saaha millään ja taisteli monta vuotta saaks ne sen yhen vai kaks, mut nythän tässä on parina viime vuonna tapahtunu heiläki paljon, että sitä kautta tilanne parantunu.

Kahden viimeisen vuosikymmenen aikana Rajavartiolaitos ja Tulli ovat kehittäneet yhteistoimintaa merkittävästi. Liikenteen sujuvuuden takaamiseksi viranomaiset voivat tehdä toistensa lukuun rutiininomaisia tehtäviä, jolla saadaan aikaiseksi myös kustannustehokkuutta. Hyvänä esimerkkinä yhteistoiminnan rajapintojen määrittelystä ovat Tullilaitoksen pääjohtajan ja Rajavartiolaitoksen päällikön käynnistämä tehtävien yhteensovittaminen, johon kuuluu:

”1) Liikenteen säännöstely

2) Tullivalvonta ja rajatarkastukset kaistoilla

3) Kuljettajan ajo- oikeuden ja ajokuntoisuuden valvonta sekä

4) Raskaanliikenteen rajatarkastukset”

(Rajaliikenteen hallinnan tehostaminen sekä Rajavartiolaitoksen ja Tullin viranomaisyhteistyön edelleen sovittaminen 2014, 29.)

Yhteistoiminta ei ole kannattavaa, mikäli siitä ei koidu hyötyä mukana oleville. Usein hyvinkin yhteistoiminta kaatuu henkilöstön ristiriitoihin. Hyvän yhteistoiminnan tunnistaa toimivasta rakenteesta niin teknisessä, kuin toiminnallisessa mielessä. Sisältäpäin kumpuava yhteistyö on usein tehokkaampaa kuin ulkopäin asetettu yhteistyö. Yhteistoiminnan kannalta laajat verkostot ovat hyödyksi, jolloin on mahdollisuus löytää oikeat toimijat ja toiminnot parhaan yhteistoiminnan saavuttamiseksi (Kinnunen 2007, 34.)

4. LUOTTAMUS

Luottamus kappaleen tarkoituksena on selventää lukijalle luottamuksen, sekä siihen oleellisesti liittyvän suuremman kokonaisuuden, sosiaalisen pääoman mekanismeja ja ilmenemistä. Sosiaalinen pääoma on hyvin laaja käsite ja tässä yhteydessä keskityn vain sen pintapuoliseen tarkasteluun, koska tarkemmasta tarkastelusta saisi aikaiseksi jo oman tutkimuksen.

Luottamus on ihmisten vuorovaikutustoiminnan seurauksena syntyvää pääomaa, joka mahdollistaa yksilöiden ja yhteisöjen tehokkaan toiminnan. Luottamus on tutkimukseni keskeisin käsite. Uskon, että sen avulla voidaan selvittää monia yhteistyön hyviä ominaisuuksia sekä ymmärtää seikkoja, jotka haittaavat yhteistyötä. Luottamus vahvistuu yhteisten kokemusten vaikutuksesta, jos yksilön toisista henkilöistä saamansa kokemukset tukevat luottamuksen syntymistä.

Luottamus voidaan nähdä terveen työyksikön perustana. Töiden sujuessa ilmapiiri koetaan hyväksi ja mielekkääksi. Pääsääntöisesti työpaikalla on kyettävä luottamaan toisen sanaan, muuten työn tekeminen olisi hankalaa. Harmillisesti luottamustilanteiden ongelmiin kiinnitetään huomiota vasta, kun ne muodostuvat ongelmiksi. Luottamusta voisi verrata terveyteen: sen arvoa ei huomaa ennen kuin sen menettää. Luottamus on kuin tilanne, jota ei tule ajatelleeksi. Ainostaan sen merkitys muodostuu konkreettiseksi silloin, kun jokin asia muuttuu huonompaan suuntaan (Laine 2009, 99.)

Luottamusta syntyy ja esiintyy aina kun suoritetaan yhteistoimintaa. Luottamuksen elementit kuuluvat kiinteästi yhteistoimintaan luoden sille perustan. Aikaisemmin tutkielmassa selvitin lukijalle mitä tarkoitetaan yhteistyöllä. Samaa periaatetta noudattaen selvitän lukijalle luottamuksen erityispiirteitä, mikä auttaa seuraavissa luvuissa ymmärtämään luottamuksen sekä yhteistyön välistä dynamiikkaa.

Luottamuksen merkityksestä yhteistyön kannalta on samaa mieltä muun muassa Valtonen (2010). Väitöskirjan tuloksien pohjalta voi havaita, että luottamus on keskeisessä asemassa, kun yhteistyötä tai yhteistoimintaa suoritetaan. Yhteistyökumppanit arvostavat toisissaan luottamusta herättäviä piirteitä.

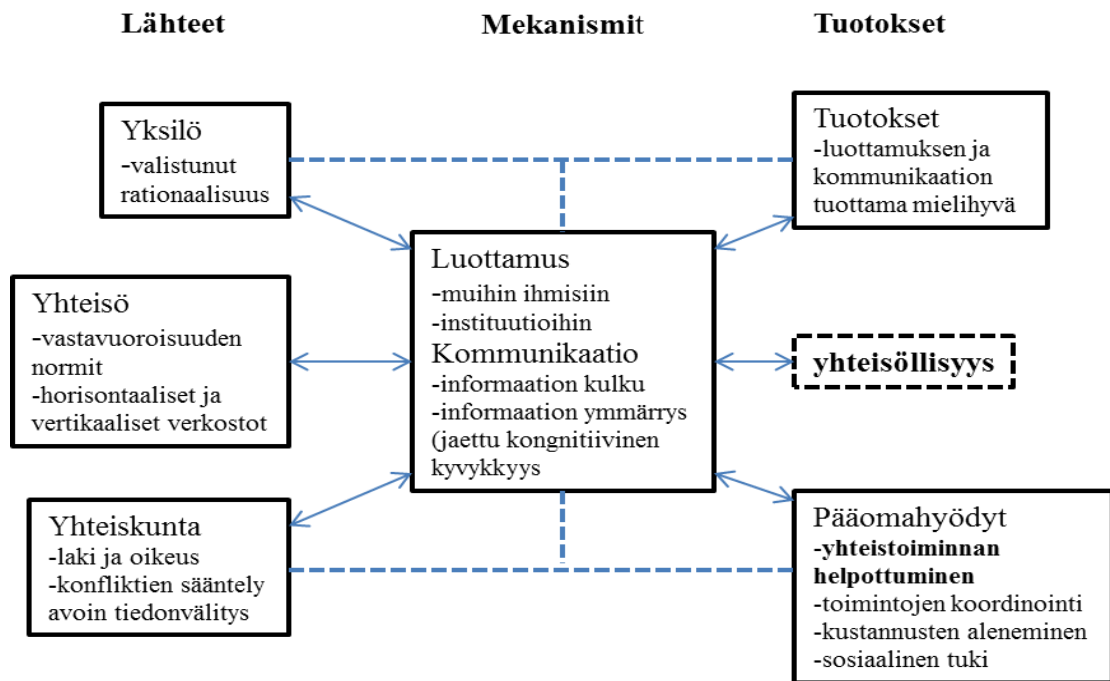
4.1 Sosiaalinen pääoma

Tutkimuksessani sosiaalinen pääoma kuvaa isompaa kokonaisuutta, johon luottamus kuuluu. Ruuskanen (2001) kertoo, että Sosiaalinen pääoma mielletään usein sosiaalisten rakenteiden yhteydessä esiintyviin ulottuvuuksiin, esimerkiksi sosiaalisiin verkostoihin, normeihin, luottamukseen, joiden avulla verkostossa toimivat henkilöt pystyvät tehokkaampaan kommunikointiin sekä toimintojen koordinointiin. Sosiaalinen pääoma tehostaa yhteiskuntien ja yhteisöjen toimintakykyä sekä antaa yksilölle paremmat mahdollisuudet päästä tavoitteisiinsa (Ruuskanen 2001, 5.) Myöhemmin raportissa on pureuduttu syvemmälle sosiaalisen pääoman teoriaan.

Jokaiselle työyhteisölle on muodostunut omanlaisensa historia. Historia antaa työyhteisölle sosiaalista pääomaa sen mukaan miten hyvin on voitu kehittää johtamista, organisaatorakennetta ja millaisia ihmisiä on rekrytoitu. Sosiaalinen pääoma keittyminen vaatii yhteisöltä toimivia rakenteita sekä ihmisten sitoutumista niihin (Mäkipeska 2005, 16.)

Sosiaalisen pääoman tarkastelun voi jakaa kolmeen tasoon: mikro- makro- ja mesotaso. Makrotasolla sosiaalinen pääoma nähdään valtioiden taloudellista menestystä mittaavana tekijänä. Makrotaso tarkastelee hyvin laajasti kokonaisuutta kuten poliittista järjestelmää ja yhteiskunnan instituutioita. Mesotaso keskittyy yritysten väliseen verkostoitumiseen. Tarkastelunkohteenä mesotasolla ovat alueet ja niitä vastaavat toimijat. Mikrotaso puolestaan pureutuu tiukemmin työyhteisöihin, joissa tarkastelu keskittyy sosiaalisen pääoman kykyyn toimia yhteisön sisäisenä resurssina (Rouvinen- Wilenius 2008, 14.)

Luottamuksen merkitys osana sosiaalista pääomaa perustuu vuorovaikutuksen helpottamiseen ja kompleksisuuden vähentämiseen, jolloin toimijoiden vuorovaikutus ja yhteistyö lisääntyy. Edellisessä kappaleessa mainittu mikrotason sosiaalinen pääoma vaikutti etenkin työyhteisöissä, jossa luottamus toimii kitkaa vähentävä tekijänä. Silloin kun luottamus on vahvaa, esim. sisäisen kontrollin ei tarvitse olla niin voimakasta, koska tällöin kenenkään tarkoituksperiä ei tarvitse epäillä (Ruuskanen 2001, 45.)



KUVA 6: Sosiaalisen pääoman lähteet ja tuotokset (soveltaen Ruuskanen 2001b; Rouvinen- Wilenius 2008, 16).

Sosiaalisen pääoman lähteitä voi tarkastella kolmesta näkökulmasta: yksilö, yhteisö ja yhteiskunta. Pääoman lähteet ovat hyvin tilannesidonnaisia, jotka muovaantuvat eri yhteiskunnan sosiaalisten tilanteiden mukaan. Pääoman tuotokset käyttäytyvät samalla kaavalla. Yhteiskunnan eri kulttuureissa arvostetaan erilaisia asioita, jolloin sosiaalinen pääoma tuottaa yksilöille ja yhteisöille positiivisia asioita (Rouvinen- Wilenius 2008, 15).

Ruuskanen (2001) täydentää että kommunikaatio ja luottamus tuottavat kulutushyötyjä luomalla miellyttävän sosiaalisen ympäristön yksilöiden kanssakäymiselle. Samalla lisääntyy pääomahyödyt joihin luetaan mm. yhteistoiminta ja koordinointi (Ruuskanen 2001, 47).

Rouvinen- Wilenius (2008) jatkaa, että sosiaalinen pääoma on toimiva termi silloin, kun tarkastellaan työyhteisön toimivuutta. Rouvinen- Wilenius näkee vahvojen normien toimivan esteenä sosiaalisen pääoman muodostumiselle. Toinen sosiaalista pääomaa heikentävä seikka on kilpailu ja liiallinen tehokkuuden tavoittelu (Rouvinen- Wileniu 2008, 61).

4.2 Luottamuksesta yleisesti

Luottamus on lähihistoriassa esiintynyt vahvasti median otsikoissa. ”Pankit menettivät luottamuksen toisiinsa, hallitus menetti luottamuksen toimitusjohtajaan ja luottamus ministereihin horjuu”. Otsikoita tarkasteltaessa kyseessä on ollut enemmän epäluottamus kuin luottamus. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että luottamuksen säilyttäminen on erittäin tärkeää, koska media nostaa sen helposti otsikoihin (Laine 2010, 11.) Helkaman (2009) mukaan luottamus maassa tai yhteisössä on sujuvan yhteistyön tae. Tällöin aikaa tai tarvetta kyräilylle ei ole ja kaikki toimivat yhteisen päämäärän eteen, mikä tehostaa toimintaa (Helkama 2009, 84.)

Maissa, joissa ihmiset ovat tasa-arvoisessa asemassa, luottamus muihin ihmisiin on vahvaa. Hyvänä esimerkkinä tasa-arvosta Euroopan sisällä ovat pohjoismaat, kun taas vastakohtana Etelä- Euroopan valtiot, joissa perusoletuksena on, että toisiin ei voi luottaa. Helkama (2009) selittää hyvää luottamusta pohjoismaissa hierarkian vähyydellä.

Tasa-arvoisissa maissa on enemmän havaittavissa innovatiivisuutta joka on tasa-arvon synnyttämää. Sosiaalipsykologisissa tutkimuksissa on osoitettu, että tasa-arvoisissa ryhmissä syntyy luovempia ratkaisuja. Tälle väitteelle voidaan hakea tukea historiasta, josta hyvänä esimerkkinä on filosofisen ajattelun syntyminen Kreikkalaisissa kaupungeissa, joka oli antiikin ajan suuri innovaatio (Helkama 2009, 84).

Luottamus ihmisten välisenä pääomana on yhtä tärkeä pääoma kuin raha. Ihmisten välillä oleva luottamus on huomattavasti moniulotteisempaa. Luottamuksen voi kuvata rahoitusmaailman mukaisella termillä ”luottamus on kuin aineetonta lainaa, jonka annamme ihmiselle, johon luotamme”. Henkilöiden luottaessa toisiinsa he uskovat mitä toinen sanoo ja lupaa. Henkilöiden jotka ovat ansainneet muiden luottamuksen, on helppo toimia; muiden on helppoa olla ja toimia heidän seurassa. Luottamus saa arjen rullaamaan (Laine 2010, 11).

Luottamukseen voi yhdistää monia hyödyllisiä ominaisuuksia. Kalliomaa & Kettunen (2010) ovat listanneet käytännön kokemuksiin sekä tutkimustuloksiin perustuvia käytännön kokemuksia. Luottamus tuo mukanaan organisaatioihin ja yrityksiin seuraavat hyödyt:

- ”1. Vähentää organisaation kustannuksia.
2. Edistää spontaania sosiaalisuutta ja hyviä sosiaalisia suhteita.
3. Lisää esimiesten ja henkilöstön keskinäistä kunnioitusta.
4. Helpottaa yllättävien ongelmien ratkaisemista.
5. Nopeuttaa tuote- ja palvelukehitystä ja varmistaa brändin kehittymisen
6. Edistää avointa ja tasa-arvoista keskustelua.
7. Lyhentää päätöksiin käytettävää aikaa.
8. Parantaa epävarmuuden sietoa.
9. Vähentää itsekkyyttä.
10. Parantaa yksilöiden suoritustasoa.
11. Edistää muutosta.
12. Nopeuttaa ristiriitojen ratkaisua.
13. Lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta.
14. Rakentaa ja ylläpitää viihtyvyyttä.
15. Edesauttaa oppimista.
16. Mahdollistaa viisaiden riskien ottamisen.
17. Toimii puskurina pettymyksissä.
18. Sitouttaa työntekijöitä.
19. Edistää yritysten sisäisten ja ulkoisten innovaatioiden syntymistä.
20. Vähentää sairaspäiviä parantuneen työhyvinvoinnin vuoksi.”

(Kalliomaa & Kettunen 2010, 13).

Kalliomaa & Kettunen (2010) näkee luottamuksen tärkeänä tekijänä työyhteisössä monesta syystä ja siksi siihen on hyvä keskittyä hieman. Useimmille ihmisille työpaikan sosiaaliset suhteet ovat keskeinen osa elämän sosiaalista kanssakäymistä. Arkena työpaikoilla vietetään aikaa enemmän kuin ystävien tai sukulaisten seurassa. Joissakin tapauksissa työpaikan tiiviit suhteen voivat olla myös paha asia. Hyvät työkaverit saavat työn luistamaan, mutta huonosti toimiva työsuhte heikentää tehokkuutta. Joissakin tapauksissa työsuhteesta voi kehittyä pitempiaikainen ystävyys vuosiksi eteenpäin.

Luottamus on ilmiönä moniulotteinen. Luottamus voi kohdistua kokonaisuun organisaatioihin tai yksittäisiin ihmisiin. Näin ollen luottamusta voidaan havaita organisaatioiden kuin myös yksilöiden välillä. Luottamukseen liittyy kiinteästi tunteita, elämyksiä, yksilöllisiä arvoja, yhteistyökykyä, tunnollisuutta, rehellisyyttä, lojaalisuutta ja uskoa yhteiseen hyvään (Laine 2010, 16.) Luottamus on kuin eräänlaista peliä. Laskelmoimme jatkuvasti muiden tekemisiä ja teemme niistä johtopäätöksiä kartoittaen riskejä (Ilmonen & Jokinen 2002, 12).

4.3 Luottamus ja yhteistyö

Yhteistyön ja luottamuksen merkitys on tärkeä tiedostaa. Luottamus toimii yhteistyötä helpottavana tekijänä. Muuttuvassa työympäristössä luottamuksen merkitys kasvaa sitä mukaa, kun epävarmuustekijätkin lisääntyvät ja uusia yhteistyön muotoja luodaan. Luotettaessa toiseen henkilöön, sisältyy siihen tietoinen riski, voiko kyseinen henkilö olla luottamuksen arvoinen. Mikäli kyseistä riskiä ei ole, on myös luottamus turhaa (Aira, 2012. 57 [Lewicki & Bunker 1996]).

Yhteistyöhön ja luottamukseen suhtaudutaan usein liian kritiikittömästi, koska luottamuksellakin on kääntöpuolensa. Luottamus yhteistyökumppaniin vähentää tiedonhankinnan tarvetta, jolloin mahdollisuus tehdä huonoja päätöksiä kasvaa. Luottamus lisää tyytyväisyyttä vuorovaikutuksessa, jolloin helpommin hyväksytään huonompia tuloksia kuin normaalisti (Aira, 2012. 57 [Gargiulo & Ertug 2006, 165]). Tavoitteellinen tila on päästä sopivaan tasapainoon luottamuksen ja epäilyn suhteessa (Korkala 2010, 55).

Yhteistyön toteuttamisessa uskotaan siihen, että toinen osapuoli hoitaa oman osansa ja kantaa vastuunsa yhteistyön tuloksista. Tämä seikka aiheuttaa riskin, ettei toinen osapuoli hoida tehtäviään vaadittavalla tasolla, jolloin tulokset jäävät heikoiksi tai itse joutuu tekemään toisen osuuden vaadittavalle tasolle pääsemiseksi. Luottamus yhteistyössä tarvitaan riskin hallitsemiseen, jolloin koko ajan ei tarvitse pelätä epäonnistumista. Mikäli luottamus yhteistyö osapuolten välillä ei toteudu, yhteistyötä on mahdotonta toteuttaa (Aira, 2012 57.)

”Ansaittu luottamus syntyy vuorovaikutuksen tuloksena ja annettu luottamus saadaan esimerkiksi tietyn instituution edustajana - lääkäriin ja poliisiin luotetaan yleensä heidän edustamansa instituution kautta.” (Korkala, 2010 55.)

Yhteistyössä tullin ja Rajavartiolaitoksen välillä vaikuttaa molempien toimijoiden viranomaisstatus luottamuksen muodostumiseen. Yhteistyössä voi havaita annettua ja ansaittua luottamusta. Annettu luottamus tulee nimenomaan edustettavan instituution kautta, kun taas ansaittuun luottamukseen vaikuttaa työpisteellä tapahtuva vuorovaikutus. Luottamuksen puuttuessa ilmenee yhteistyö osapuolten välillä salailua, varauksellisuutta ja varovaisuutta (Aira, 2012 57). Kyseinen ilmiö nousi esille haastatteluaineistosta.

Tiedon jakaminen tullin ja rajan ulkovalvonnan välillä ei ole aina ollut sujuvinta. Aira (2012) jatkaa luettelemalla tutkimuksia (Bradley & Vozikis 2004; Peters & Manz 2007), joissa on todettu, että puuttuva luottamus aiheuttaa vuorovaikutuksen vähenemistä toimijoiden välillä. Luottamuksen puute aiheuttaa ristiriitoja, epäluuloja. Menetetyn luottamuksen haavoja on vaikea korjata (Aira, 2012 58).

Valtosen (2010) tekemän Delfoi- kyselyn perusteella luottamusta ja yhteistyöosapuolen luotettavuutta pidetään tärkeinä ominaisuuksina arvioitaessa yhteistyötä. Valtosen tekemän havainnon mukaan vastaajat pitivät vastavuoroisuutta ja luottamusta ”avainkriteereinä” yhteistyön kannalta. Luottamus yksittäisenä kriteerinä olisi Valtosen (2010) mukaan saanut todennäköisesti vahvemman kannatuksen kun yhdistettynä vastavuoroisuuteen. Vastavuoroisuus on myös tärkeä ominaisuus, koska tällöin yleisesti oletetaan, että yhteistyöstä saadaan konkreettinen hyöty. Vastavuoroisuuden merkitys vähenee silloin kun suoritettavat tehtävät perustuvat sopimuksiin ja yhteisymmärrykseen valta- ja vastuukysymyksissä (Valtonen 2010, 188.)

”Luottamus esiintyi kaikissa kriteeriryhmissä tekijöiden kärkipäässä” Turvallisuusasioiden vakavuus ja luonne johtaa aina konkreettisiin seurauksiin yhteistyön toimivuutta tai toimimattomuutta tarkasteltaessa. Turvallisuuden tärkeys edellyttää yhteistoiminta osapuolilta jakamatonta luotettavuutta (Valtonen 2010, 245.)

4.4 Luottamuksen tehtävä työyhteisössä

Luottamuksen muodostamisen keskeinen piirre on vastavuoroisuus ja sen ymmärtäminen. Luottamus nähdään odotuksena toisen toimintaa kohtaa ja siitä koituvasta hyödyistä itselle. Ihmiset luovat ihmisiin joista he kokevat saavansa hyötyä. Muiden kanssa tehtävä yhteistyö parantaa samalla mahdollisuuksia päästä omiin tavoitteisiin tehokkaammin. Työyhteisössä vastavuoroisuutta voidaan korostaa suunnittelemalla työnjako joustavaksi, jakamalla työtehtävät tasaisesti jolloin osaaminen on korkeaa. Nämä ominaisuudet luovat ilmapiirin joka mah-

dollistaa neuvon kysymisen ja keskustelemisen työkavereiden kanssa ja aidon luottamuksesta syntyvät auttamisen halun (Mäkipeska 2005, 34-36.)

Luottamus on päivittäisten riskien ottamista. Kohtaamme tilanteita, joissa joudumme käyttämään harkintaamme. Esimerkiksi ostettaessa jotain tiettyä tavaraa, on uskottava siihen mitä tuoteselosteessa lukee tai kauppias kertoo. Mikäli luottamusta ei kauppatilanteessa synny, tuote jää ostamatta. (Ilmonen & Jokinen 2002, 11).

Työyhteisössä luottamuksen rakentaminen tapahtuu ajan myötä. Iivonen & Harisalo (1997) kirjoittaa tutkimuksessaan Luottamus työyhteisön turvaverkkona luottamuksen syntyvän pitkän aikavälin toiminnassa. Luottamus on hidasta ansaita, mutta se voi kadota nopeasti. Luottamus ei toimi pakotteiden voimalla kuten käskemällä eikä se ole kaupankäynnin väline (Iivonen & Harisalo 1997, 13).

Luottamuksen on havaittu lisäävän luottamusta. Harisalon & Miettisen (1995) tehdyssä tutkimuksessa huomio kiinnittyy toimijoiden luottamuksen jatkuvaan kasvamiseen, mikäli epäluottamusta ei ole havaittavissa. Esimerkkinä esimiehen luja luottamus alaisiinsa lisää myös alaisten luottamusta esimieheen, toisiinsa sekä organisaatioon. Luottamus voidaan nähdä aktivaattorina ja yhteisöllistä energiaa tuottavana käsitteenä. Toimijoiden välinen luottamus lisää työn tehokkuutta parantamalla suorituskkyä laadukkaamman työtuloksen muodossa. Tämä selittyy yksilöiden vähenevänä pelkona vilpistä ja epäoikeudenmukaisuuksista muiden työyksikössä työskentelevien osalta (Iivonen & Harisalo 1997, 13).

Laine (2010) yhtyy Iivosen näkemykseen luottamuksen itseään kasvattavasta ominaisuudesta. Hän tarkastelee luottamusta yhteiskunnan näkökulmasta, jossa on havaittavissa samankaltaisia ominaisuuksia. Korkean luottamuksen omaavassa yhteiskunnassa jäsenet tuntevat olonsa turvalliseksi ja he ovat huomattavasti halukkaampia tekemään yhteisiä asioita muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalisen pääoman tutkimuksen yhteydessä on saatu samankaltaisia havaintoja yhteisten päämäärien eteen ponnistelusta ja sen hyödyllisyydestä yhteisön kannalta. Tällöin jäsenet sitoutuvat yhteisten päämäärien eteen tehokkaammin. Yksi vahvan luottamuksen piirre on palvelusten tekeminen muille saamatta kuitenkaan itse vastapalvelusta (Laine 2010, 14).

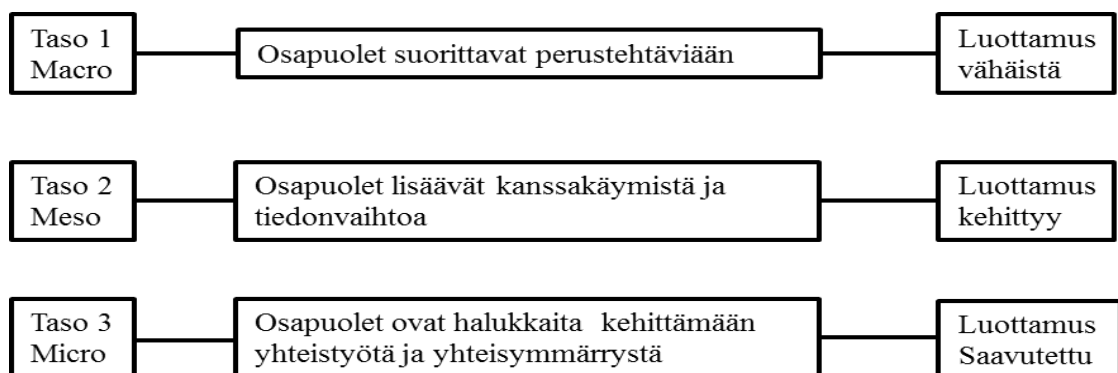
Jokaiselle työyhteisölle on muodostunut omanlainen historia. Historia luo yhteisölle sosiaalista pääomaa, jonka muodostumiseen tarvitaan luottamusta (Mäkipeska 2005, 16.) Työyhteisössä muodostunut luottamus koostuu monista tekijöistä. Iivosen (1997) tutkimuksen mukaan tärkeimmät luottamusta kasvattavat tekijät ovat itsenäinen työskentely ja sen salliminen, haasteellisten työtehtävien saaminen sekä työntekijöiden mielipiteiden huomioiminen.

Luottamus edesauttaa työyhteisössä työskenteleviä ottamaan hallittuja, tietoisia riskejä työn loppuun saattamiseksi. Lisäksi luottamus edistää uusien työntekijöiden perehdytystä uusiin työtehtäviin, koska silloin he voivat olettaa, että heidät hyväksytään nopeammin yhteisön jäseniksi. Tällöin uudet toimijat voivat olettaa, että heidän heikkouksia ei käytetä heitä vastaan, vaan jokainen työntekijä täydentää toisiaan (Iivonen & Harisalo 1997, 13).

Historian muodostama sosiaalinen pääoma on kaikkien yhteisössä toimivien muodostama kokonaisuus. Johtaminen ja organisaatorakenne ovat työntekijöiden tuottamia ominaisuuksia. Sosiaalisen pääoman muodostuminen ja toimiminen ovat riippuvaisia järjestelmän toimivuudesta, ihmisten sitoutumisesta sekä ihmisten välisten suhteiden laadusta ja määrästä (Mäkipeska 2005, 16.)

4.5 Luottamuksen tasot

Viranomaisten välillä esiintyvä luottamus perustuu yksilöiden sekä organisaation väliseen luottamukseen, jota voidaan kutsua mikrotason luottamukseksi. Mikrotason luottamus esiintyy ihmisten ja organisaatioiden välillä. Ihmistenvälinen luottamus perustuu tuttavuuteen, joka kehittyy aikaisemman kanssakäymisen tai sosiaalisten ryhmien kautta. Organisaatioiden välillä olevaan luottamukseen vaikuttaa kahden toimijan luottamusta kasvattava käyttäytyminen toimijoiden välillä (Lane 2000, 14.)



KUVA 7: Luottamuksen tasot Sung & Sangmok mallia soveltaen (Sung & Sangmok 2012, 3.)

Edellä esitetyssä kuvassa (Luottamuksen tasot) on esitettyä yksinkertainen malli kolmesta luottamuksen tasosta. Ensimmäisellä tasolla sijaitsevasta makrotason luottamuksesta puhuttaessa, esiintyy se hyvin virallisissa ja sopimuksiin perustuvissa yhteistyön muodoissa. Tasolla kaksi oleva mesotason luottamus mahdollistaa yhteistyötahojen pidemmälle viedyn yhteistyön. Tällä tasolla toimijat kykenevät ennustamaan toistensa toimintaa jolloin luottamuksen muodostaminen on helpompaa. Mesotasolla muodostuu luottamusta toimijoiden välillä. Yhteistyötahot aloittavat avoimemman keskustelun ja mukauttavat toimintaansa samaan suuntaan toisen osapuolen kanssa.

Kolmas ja korkein luottamuksen taso on mikrotaso. Tällä tasolla yhteistyön osapuolilla on vahva halu kehittää yhteistyötä, ymmärrystä ja sitoutumista. Osapuolet ovat valmiita hyväksymään yhteistoiminnan toisen osapuolen kanssa ja toimijat yhdessä hakevat ratkaisuja ongelmatilanteisiinsa. Korkeimmalla tasolla myös epävirallinen kanssakäyminen lisääntyy, mikä lisää vuorovaikutusta myös yksilöiden välillä (Sung & Sangmok 2012, 3.)

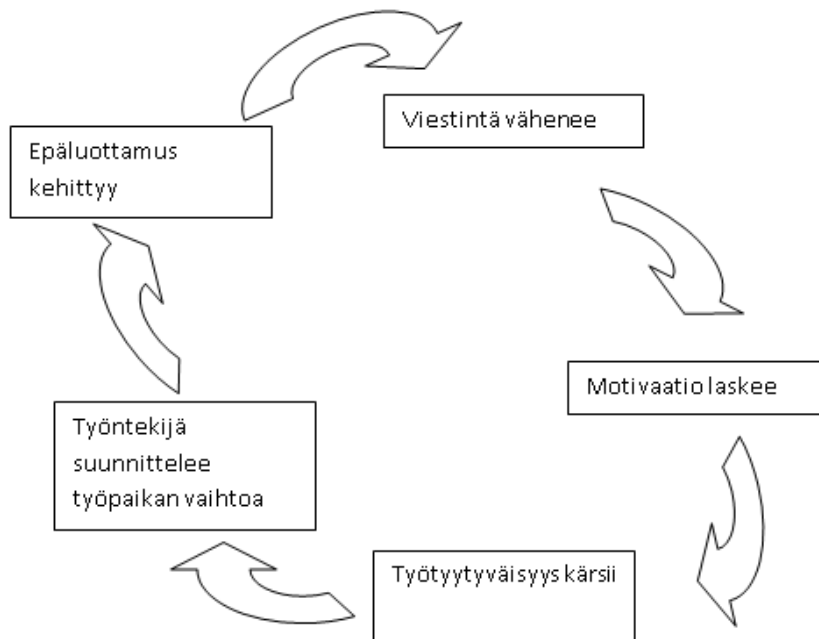
4.6 Epäluottamus ja ristiriidat

Epäluottamus mielletään heleposti negatiiviseksi, mutta tilanteesta riippuen se saattaa olla yhtä hyvä valinta kuin luottamus. Laine (2010) kirjoittaa, että epäluottamus esiintyy yleensä muutoksen yhteydessä ja varsinkin, kun yksilö haluaa suojella itseään tai omia tavoitteita (Laine 2010, 85). Laine jatkaa epäluottamuksen olevan usein tilannesidonnaista kuten luottamuskin. Epäluottamus kohdistuu usein ihmisen taitoon toimia tietyissä tilanteissa, mutta harva ihminen on kuitenkaan epäluotettava kaikissa tilanteissa. Epäluottamuksen muodostuminen on harvoin tahallista, sillä se voi johtua henkilön puutteellisesta osaamisesta tai ajattelemattomuudesta toiminnassaan (Laine 2010, 85)

Harisalo & Stenvall (2002) mukaan luottamusta kasvattavat normit ja mallit ovat usein alttiina väärinkäytöksille. Joskus hyvää tarkoittava teko saattaa aiheuttaa epäluottamusta toimijoiden välillä. Joukossamme on ihmisiä, jotka käyttävät helpommin hyväkseen avautuneita mahdollisuuksia, vaikka niistä aiheutuu tappioita toisille toimijoille. Väärinkäytöksiä arvioitaessa on vaikea sanoa, onko teko ollut laskelmoitua vai ajattelemattomuudesta johtuvaa (Harisalo & Stenvall 2002, 34).

Epäluottamuksen kohdalla voidaan puhua tietyllä tavalla ”noidan kehästä” (KUVA 8), sillä epäluottamuksen on nähty ruokkivan itse itseään. Epäluottamus aiheuttaa usein negatiivisen kierteen, jossa huono tilanne muuttuu entistä huonommaksi. Jos epäluottamus nostetaan työyhteisössä esiin ja siitä puhutaan, aiheuttaa se usein vihamielisyyttä ja osapuolet vieraantuvat toisistaan yhä enemmän. Epäluottamusta vahvistaa ihmisten luontainen taipumus kerätä ja suodattaa sellaista tietoa, joka vahvistaa jo tiedossa olevia negatiivisia olettamuksia.

Epäluottamuksen kierre voi alkaa pienistä luottamuksen säröistä, esimerkiksi toisen rehellisyyden ja tarkoituksien epäilemisestä. Epäluottamuksen kasvaessa viestintä organisaatiossa vähenee ja vähitellen vaikutukset alkavat näkyä kielteisinä tuloksina työmotivaatiossa ja yleisessä ilmapiirissä. Alla esitetyssä kuviossa on esitettynä epäluottamuksen noidankehän ilmeneminen työyhteisössä. (Laine 2009, 86 - 89.)



KUVA 8: Epäluottamuksen kehä Laine (2009).

Organisaatiossa syntyvät ristiriidat uhkaavat luottamusta ja nakertavat sitä. Suurimpana ongelmana on vuorovaikutustaitojen puute. Johtajan ei välttämättä tarvitse osata kaikkea alastaan, mutta johtajan on oltava mahdollisimman hyvä omassa vuorovaikutuskäytöksessään. Ristiriitojen synty on todennäköisintä tilanteissa, joissa nähdään olevan vain yksi ainut ratkaisu.

Jokainen meistä suosii omaan arvomaailmaan sopivia ratkaisuja ja puolestaan epäsopivat ratkaisut koetaan vääriksi. Kyseinen ajattelumalli johtaa jossakin vaiheessa ongelmatilanteisiin organisaatiossa (Kalliomaa & Kettunen 2010, 147). Harisalo & Stenvall määrittelevät luottamuksen inhimillisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyväksi vakaumukseksi, jolla on vaikutus toimijoiden välisen yhteistyön onnistumiseen ja laadukkuuteen (Harisalo & Stenvall 2002, 33).

Ristiriitatilanteissa on usein kyse päätöksistä, joista ei ole kerrottu riittävät avoimesti organisaation muille toimijoille. Toinen seikka jonka on havaittu aiheuttavan ristiriitoja, on huono työnlaatu ja tekemättömät työt. Näissä tapauksissa muiden työkavereiden työnteko vaikeutuu. Työkavereilta oletetaan saatavan laadukasta työtä ja huonot työsuoritukset altistavat usein ristiriidoille (Kalliomaa & Kettunen 2010, 147). Toisen henkilön työn osaaminen voi olla vahvaa, mutta jos epäluottamus kohdistuu asenteisiin ja aikeisiin, ei luottamusta synny (Laine 2010, 86).

Epäluottamus voi haitata henkilön tekemistä, myös muilla työnteon osa-alueilla. Työyhteisön havaitessa henkilön epäluotettavuus yhdessä asiassa, syntyy riski epäluottamuksen siirtymisestä toisiin työnteon osa-alueisiin, vaikka siihen ei olisi aihetta. Ihminen on kokonaisuus johon vaikuttaa toimintamme töissä ja vapaa-aikana (Laine 2010, 86). Tästä johtuen luottamuksen säilyttämiseksi tulisi miettiä oman toiminnan vaikutukset.

5. LUOTTAMUKSEN ILMENEMINEN RAJATARKASTUSYMPÄRITÖSSÄ

5.1 Haastattelun toteuttaminen

Tutkimukseni otokseksi muodostui viisi (5) Imatran Rajatarkastusasemalla työskentelevää rajavartijaa. Suurin osa heistä on työskennellyt tai työskentelee vuoropäällikön tehtävässä. Jokaisella haastateltavalla on vähintään 10 vuoden työkokemus rajatarkastustehtävistä ja ikä jakauma noin 40 - 50 vuotta. Liitteenä olevasta tutkimuslupahakemuksesta selviää tarkemmat yksityiskohdat haastattelun kohdejoukosta (Liite 1). Jokainen haastatteluun osallistunut on käynyt rajavartijan jatkokurssin sekä mestarikurssin.

Haastattelut toteutin joulukuussa 2014 viikon 51 aikana. Haastateltavien työaikana suoritettavat haastattelut toteutettiin Pelkolan Rajavartioaseman tiloissa, joka osoittautui riittävän rauhalliseksi ympäristöksi. Haastattelujen kesto vaihteli kahdestakymmenestä (20) minuutista neljäänkymmeneen (40) minuuttiin. Haastattelujen suorittamiseksi hankin Kaakkois - Suomen rajavartioston esikunnasta tutkimusluvan. Lupa myönnettiin ilman muutoksia, jonka jälkeen sovin henkilökohtaisesti jokaisen haastateltavan kanssa haastatteluajankohdat.

Haastatteluista saatava materiaali tullaan säilyttämään tutkijan työkoneella sinne saakka, kunnes tutkimusraportti on hyväksytysti suoritettu. Sen jälkeen tallenteet hävitetään. Jatkotutkimusten kannalta litteroitu teksti löytyy tutkijan hallusta ja on käytössä, mikäli joku sitä tarvitsee omaan tutkimukseensa.

Haastattelutilanteen pyrin pitämään mahdollisimman rentona tapahtumana. Sotilaallisessa toimintaympäristössä toteutettava teemahaastattelu voi kärsiä liian jäykästä tilanteesta, jolloin haastateltava voi kokea olonsa epämiellyttäväksi tai jopa ahdistavaksi. Tämä voi aiheuttaa, ettei haastateltava kykene kertomaan kaikkea haluamaansa. Tekemissäni haastatteluissa havaitsin juuri tämän kyseisen ongelman ensimmäisessä haastattelussa, mutta muutettuani toimintaa rennompaan suuntaan helpottui myös haastateltavan asema. Haastateltavien asenne oli kiittävän hyvä, mikä helpotti haastattelujen toteuttamista.

5.2 Keskeisimpiä havaintoja aineistosta

Kahden ensimmäisen haastattelun perusteella pystyin jo päättämään yhteistyön vähentyneen Rajan ja Tullin välillä. Vaikka työn kuva on pysynyt samana, ovat muutokset henkilöstörakenteessa sekä infrastruktuurissa aiheuttaneet sen, ettei Tullin työntekijöiden kanssa kommunikoida niin paljon kuin aikaisemmin. Sosiaalinen vuorovaikutus on yksi keskeisimmistä keinoista rakentaa luottamusta (esim. Iivonen 1997, Mäkipeska 2005.) Työyhteisössä luottamuksen rakentaminen tapahtuu ajan myötä. Iivonen (1997) kirjoittaa tutkimuksessaan Luottamus työyhteisön turvaverkkona luottamuksen syntyvän pitkän aikavälin toiminnassa. Luottamus on hidasta ansaita, mutta se voi kadota nopeasti.

Isompaa kokonaiskuvaa tarkasteltaessa esiin nousi tiedonkulun haastavuus tai sen puuttuminen. Viranomaisyhteistyön tiivistäminen nähdään yleisesti hyvänä asiana, mutta ongelmana nähdään tiedon jakaminen meneillään olevista hankkeista. Kyseinen sisäisen viestinnän ongelma kumpuaa oman organisaation haasteista. Epävarmuus työyksikössä heikentää työntekijöiden luottamusta yleisesti, jolloin sen vaikutukset yltävät saman ”hiekkalaatikon” muihinkin toimijoihin. Kahden erilaisen organisaation sisäisessä tiedonkulussa tuntuu haastateltavien perusteella olevan suuriakin eroja. Vaikka oma viestintämme aiheuttaa haasteita, ovat suunnitellut kehityshankkeet kyetty viemään läpi hyvällä menestyksellä.

Valtion taloudellisesta tilanteesta johtuen viranomaisten välisen yhteistyön tiivistäminen on väistämätöntä, mutta millä keinoin pystyisimme suoriutumaan muutoksesta menestyksekkäästi siten, että luottamusta ei menetetä kanssatoimijoihin? Edellä mainittu ”hiekkalaatikko” on pieni ja siinä toimijoilla vahvat rajat. Ovatko nämä rajat nykyajan uudistusten edessä liian vahvoja? Missä vaiheessa työtehtävien rajoja on muokattava rajummin? Nämä kysymykset ovat omiaan lisäämään epävarmuutta työyhteisössä ja sillä on vaikutuksensa myös luottamukseen. Mönkkösen (2008) mukaan organisaatioiden rakenteelliset muutokset ruokkivat kilpailuasetelmaa yksiköiden ja henkilöiden kesken.

Usein muutoksissa on kysymys resurssien, valta-asetelmien ja työyhteisön identiteetin uudistamisesta (Mönkkönen 2008, 2). Yhteistoiminnan onnistumisen kannalta organisaatioiden välinen kilpailu on selkeästi yksi luottamuksen kehittymistä haittaava tekijä. Aikaisemmin käsittelin Mönkkösen (2008) mallia vuorovaikutuksen tasoista, jossa kilpailu asetelma sijaitsee kolmannella portaalla(ks. KUVA 9).



KUVA 9: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa (Mönkkönen 2008, 5.)

Organisaatioiden välistä kilpailua ja sitä kautta yksilöiden kilpailu asetelman tunnetta tulisi välttää. Aikaisemmin yhteistoiminnassa luodut luottamussuhteet tuskin ovat vaarassa, mutta uusien luottamussuhteiden luominen todennäköisesti vaikeutuu. Kyseistä mallia sovellettaessa on hyvä muistaa, että jokainen työntekijä on yksilö, joka ymmärtää luottamuksen omien kokemuksiensa pohjalta.

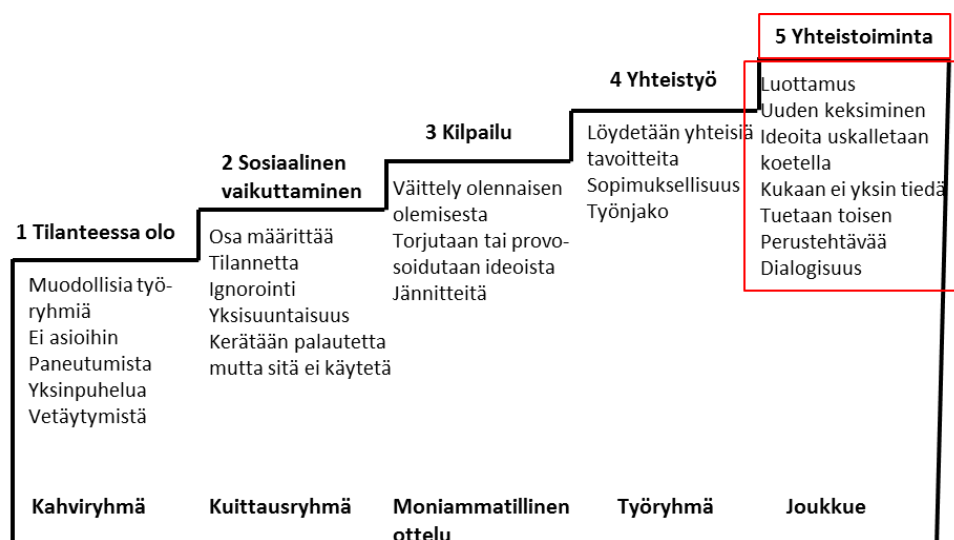
Samassa työyksikössä voi olla työntekijöitä vuorovaikutuksen eri portailla. Pidempään organisaatiossa työskennelleet henkilöt ovat todennäköisemmin vuorovaikutuksen portaalla viisi, kun taas uudet työyhteisöön saapuneet työntekijät sijaitsevat alemmilla tasoilla.

5.3 Luottamuksen kohteet ja lähteet rajatarkastuksissa

Tutkimukseni viranomaisten välisestä luottamuksesta perustuu Sydowin (2000) sekä Mönkkösen (2008) teoreettisten mallien käsitteellistämiseen. Sydow (2000) syventää luottamuksen muodon tarkastelua kohteen ja lähteen käsitteillä. Kyseistä mallia on käyttänyt mm. Wilén (2008) omassa väitöstutkimuksessaan, joka käsittelee luottamusta alueellisessa yhteistyössä. Sydow (2000) mallin mukaan luottamuksen kohteet ja lähteet liittyvät toisiinsa kiinteästi, eikä niitä voi pitää erillisiä kokonaisuuksia (Sydow 2000, 42- 44).

Tutkimuksessa suoritettujen haastattelujen aikana selvisi, että yhteistyön keskeinen tekijä on toimijoiden välinen vuorovaikutus, joka määrittää myös luottamuksen syntymisen tai puuttumisen. Aikaisemmin tutkielmassani käsitelin vuorovaikutuksen merkitystä yhteistyön kannalta luvussa 6. Luvussa esittelin Mönkkösen (2008) mallin yhteistyön portaista. Tätä portaikkoa aion soveltaa haastattelutuloksien analysoinnissa. Portaikko sisältää samoja seikkoja, jotka nousivat esille myös haastatteluaineistosta, esimerkkinä organisaatioiden keskinäinen kilpailu.

Mönkkösen mukaan luottamusta esiintyy pelkästään portaikon viidennellä portaalla, mikä eroaa omista havainnoistani. Suorittamieni haastattelujen perusteella luottamusta esiintyy myös alemmilla portailla. Siellä missä on vuorovaikutusta, syntyy myös luottamusta.



KUVA 10: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa (Mönkkönen 2008, 5.)

5.4 Luottamuksen kohteita

Luottamuksen kohteet esiintyvät yksinkertaisina ilmiöinä yhteistyössä. Tässä luvussa käsittelee Sydowin (2000) tekemää ja Wilénin (2008) soveltamaa jaottelua luottamuksen kohteista. Wilén on käyttänyt apuna aineistonsa analysoinnissa kysymystä mihin luotetaan, löytääkseen luottamuksen kohteet aineistosta (Wilén 2008, 81). Viranomaisten väliset luottamuksen kohteet kohdistuivat pääasiassa työntekijöiden toimintaan, - sosiaalisiin suhteisiin ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen.

5.4.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus luottamuksen kohteena perustuu työntekijän haluun ja ymmärrykseen yhdessä toimimisen eduista. Vuorovaikutus osoittautui haastatteluaineiston perusteella suurimmaksi kokonaisuudeksi, joka linkittyi moniin muihin luottamuksen lähteisiin ja kohteisiin. ”*Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa sosiaalisen järjestelmän ja toisen osapuolen tulevien toimien ennustettavuutta voidaan kutsua luottamukseksi.*” (Ruuskanen 2001, 45).

Säännöllisesti tapahtuvan vuorovaikutuksen on havaittu lisäävän luottamusta (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 101). Puutteellinen vuorovaikutus haittaa luottamussuhteiden syntymistä. Vuorovaikutus yhteistoiminnassa voi olla ajantasaisen informaation vaihtoa sekä palautteen antamista toiselle osapuolelle (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 103). Aira (2012) mukaan ihmisten välille muodostuu vuorovaikutussuhde, kun he ovat toistuvasti vuorovaikutuksessa keskenään.

Aira määrittelee ihmisten välisen vuorovaikutuksen kahden ihmisen riippuvuussuhteeksi johon yhteiset kokemukset sisältyvät. Yhteistyön näkökulmasta toimijoiden välille muodostuu yhteistyösuhde, joita voidaan tarkastella myös vuorovaikutussuhteina. Kaikki yhteistyösuhteet eivät ole kuitenkaan vuorovaikutussuhteita, sillä on olemassa paljon vuorovaikutusta joka ei ole tavoitteellista yhteistyötä (Aira 2012, 54). Tässä tarkastelussa vuorovaikutus esiintyy kahden henkilön välisenä ominaisuutena, jota tarkastellaan viranomaisyhteistyön näkökulmasta.

Monta kertaa näkee platalla olevan Tullista ja Rajalta kolme, mutta harvoin näkee yhdessä tekevän mitään. Ennen oli yks ulkomies meiltä ja yks tullilta ja ne katto sen yhen auton. Se on menny aika paljon siihen että Tulli hoitaa omat hommansa.

Haastattelusta esille nousseen kommentin perusteella yhteistyöviranomaisten välinen vuorovaikutus ei ole aina riittävää. Edellä esitetty kommentti oli yhden haastateltavan mielipide, joka osaltaan auttaa ymmärtämään, ettei vuorovaikutus ole toimijoiden välillä itsestään selvyyttä. Tiiviimmin yhdessä toteutettu ulkovalvonta lisääisi molempien osapuolien työtehokkuutta, jolloin käytössä on huomattavasti suurempi määrä tietoa ja taitoa mitä olisi yksin työskennellessä.

Aikaisemmin hommia on tehty enemmän pikkupiireissä, mutta miun mielestä nyt se on jossain määrin parantunu. Sit sinnekin ((Tulliin)) on tullut lisää henkilöstöä ja sitten tuo uus rajatarkastusmalli. Siinä tavallaan väkisinki joutuu olemaan tullin ja me keskenään yhteydessä ku aikaisemmin, sitä ei välttämättä tossa vanhalla asemalla ollu.

Vuorovaikutuksen kokeminen on jokaiselle hyvin henkilökohtaista. Edellä esitetyssä kommentissa todetaan vuorostaan, että vuorovaikutus tulliin on parantunut ja uusi rajatarkastusmalli tukee vuorovaikutteista toimintaa. Yksilöltä vaaditaan vuorovaikutustaitoja muodostettaessa luottamussuhteita työyksikössä. Yksi tärkeimmistä vuorovaikutustaidoista on toisen asemaan asettuminen tai roolinottaminen. Tätä taitoa nimenomaan tarvitaan yhteistoiminnassa, mutta se ei välttämättä aina johda haluttuun lopputulokseen (Helkama 2005, 97).

Tos kaistatarkastusalueella mun mielestä vähä omissa ryhmissä seisotaan.. Jos siinä tullin henkilöitä on muutama, ne on hyvin vahvasti omissa ryhmissään, mut sitten on toisinkin päin. Kyllä se niin paljon riippuu ketä siellä on töissä. Tullilakin on tullut paljon uusia tohon noin, niin ehkä se hakee vähä uomiaan miten ne suuntautuu tähän yhteistyöhön.

Edellä esitetyssä kommentissa koetaan vuorovaikutuksen määrä liian vähäiseksi, mutta tässä kommentissa tuodaan selkeästi esille että ongelma henkilöityy tiettyihin työntekijöihin. Aikaisemmin luvussa kolme, jossa käsittelin viranomaisyhteistyötä, mainitsin Mönkkönen (2008) mallin vuorovaikutuksen tasoista. Mielestäni vuorovaikutuksen tasot kuvaavat hyvin rajatarkastusympäristön toimintaa. Airan (2012) mukaan vuorovaikutuksen tarkastelua voidaan pitää yhteistyön kannalta keskeisenä vaikuttavana tekijänä. Vuorovaikutussuhteet toimijoiden välillä ovat perusta yhteistoiminnalle. (Aira 2012, 50). ”Tavoitteita toteuttava ja kaikille osapuolille sopivaa yhteistyötä voidaan työelämän kontekstissa kutsua toimivaksi yhteistyöksi. Mikä tahansa vuorovaikutus ei johda toimivaan yhteistyöhön. Vuorovaikutuksen täytyy edistää yhteistyötä, olla aktiivista ja tavoitteellista” (Aira 2012, 53).

Kyl se vuorovaikutus on saatava sieltä ruohonjuuritasolta kuntoon. Siten edistäs luottamusta ja parantas työskentelyä ja tuloksiakin varmaan tulisi vielä enemmän.

Mielestäni yllä esitetyssä kommentissa kiteytyy hyvin vuorovaikutuksen tärkeyden ymmärtäminen. Ainahan esimies voi käskää toimimaan vuorovaikutusta edistävällä tavalla, mutta käytännössä vuorovaikutuksen kasvattaminen käskemällä ei välttämättä ole tehokasta. Mönkkönen (2008) mukaan yhteistoiminnassa osapuolten välillä tapahtuu jotakin molemmille tärkeää. Kyse ei ole sitouttamisesta, vaan sitoutumisesta jolloin ihmiset vaikuttavat paremmin toisiinsa. Vuorovaikutus ja yhteistoiminta ilmenevät ryhmässä siten, että jokainen antaa toisille toimijoille tilaa, eikä kenelläkään ole tarvetta ottaa isoa roolia (Mönkkönen 2008, 547).

Tuolla kahvihuoneessa se on hyvää ja sieltä se lähtee ja pystytään puhumaan, että siellä ei pelkästään Raja puhu omiaan ja Tulli puhu omiaan vaan siellä on kaikki sekasi. Kyl mie oon pyrkiny edistää sitä, ei mökötetä.

Edellä esitetty kommentti on vuoropäällikön suusta kuultua ja on ilo huomata kuinka tärkeänä vuorovaikutusta pidetään. Johtajan ja esimiehen rooli on toimia rankentajana vuorovaikutus tilanteissa, osittain johtuen omasta valta-asemastaan. Johtaja toimii harkitsevaisena viestijänä, viestinnän kohteena ja vaikuttajana. Rooli on haastava ja vaatii johtajalta keskittymistä. Useat toimivat vuorovaikutustilanteissa omien tunteiden ja intuition pohjalta. Tämän mahdollistaa vain vuorovaikutustilanteissa vallitsevien tekijöiden hahmottaminen, oman roolin ymmärtäminen ja osaaminen (Kalliomaa & Kettunen, 67).

Yhteistyössä tarvittavaa vuorovaikutusta voi kuvailla neuvotteluprosessiksi. Vuorovaikutussuhteet ovat usein dynaamisia ja muuttuvia kokonaisuuksia (Aira 2012, 54 [Rogers 1998, 77]). Vuorovaikutus muuttaa ja kehittää osapuolten välistä suhdetta osapuolten reagoinnin tuloksena. Jokainen vuorovaikutussuhde on ainutlaatuinen ja erikoinen, suhteella on identiteetti, joka erottaa sen muista suhteista (Aira 2012, 54 [Burleson, Mets & Kirch 2000]).

Ihmisten välisen vuorovaikutuksen voi nähdä eräänlaisena ”sosiaalisuuden solmukohtana” (Helkama, ym. 2005, 211.) Solmun muodostavat yksilön persoonallisuus ja sosiaalinen järjestelmä joka käsittää organisaatiot ja instituutiot. Helkama, ym. mukaan kaikki sosiaalipsykologinen tutkimus on vuorovaikutuksen tutkimusta (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2005, 211). Aira (2012) selventää vuorovaikutuksen olevan ihmisten välistä sosiaalista käyttäytymistä, johon liittyy verbaalista viestintää sekä se on oleellinen osa yhteistyön onnistumista (Aira 2012, 20- 23).

5.4.2 Johtaminen

Toinen selkeä kokonaisuus, joka nousi haastatteluista esille luottamuksen kohteena, oli sujuva johtamistoiminta. Johtamistoiminnan ympärille kerääntyi muita pienempiä kokonaisuuksia, kuten työvuorosuunnittelu sekä ns. työvuoron aikainen pelisilmän käyttö. Johtamisen kankeus tuntui vaivaavan etenkin tullin organisaatiota, joka selvästi vaikeutti välillä luottamusta ja yhteistoiminnan suorittamista.

Ei nyt pitäis tullia haukkua, mutta niillä olis paljon parannettavaa johtamisessa ja tiedon välittämisessä näissä asioissa, että sen kun ne sais kuntoon se varmasti pelais paremmin. Kyllähän se henkilöityy tiettyihin henkilöihin, että joittenkin henkilöiden kanssa voi olla hieman hankalampi.

Edellä esitetyn kommentin perusteella voi päätellä, että kyseessä on jo jonkin asteista turhautuneisuutta, mikä ei ainakaan edesauta yhteistyön ja luottamuksen syntymistä. Janhunen (2010) toteaa tutkimuksessaan, että runsas ja avoin kommunikaatio, yhteiset tavoitteet sekä toisten tiimiläisten tukeminen ovat merkki laadukkaasta tiimistä. Keskeisimpiä laatutekijöitä Janhosen (2010) mukaan ovat tiimin sisäinen kommunikaatio, hyvä tehtäväkoordinaatio ja tiimin jäsenten yhtäläinen työsuoritus, millä tarkoitetaan yhtäläistä mahdollisuutta osallistua työn tekemiseen (Janhonen 2010, 31).

Toimivan tiimin vuorovaikutukseen liittyy samoin kolme laatua esittävää elementtiä. Ensimmäisenä Janhonen (2010) listaa toisten jäsenten tukemisen, toisena ponnistelun yhteisten päämäärien eteen ja kolmantena tiimin kiinteyden. Viimeisimmällä ominaisuudella tarkoitetaan tiimiläisten halua pysyä tiimissä, johon sisältyy jälleen kolme tekijää: suhteet muihin, sitoutuneisuus tehtäviin ja tiimin henki. Tiimi ei voi olla laadukas, mikäli jäsenet eivät halua osallistua sen toimintaan (Janhonen 2010, 31.)

Johtajalla ja esimiehellä on aina ollut tärkeässä asema alaisia koskevissa asioissa (Kotter 1989, 17). ”Alaisensa oppii tuntemaan parhaiten toimiessaan heidän kanssa arjen tilanteissa” (Heinonen, Klingberg & Pentti 2011, 96). Heinonen ym. (2011) jatkaa että on hyvä miettiä ryhmän jäsenten motivaatiota lisääviä ja heikentäviä tekijöitä. Esimiehen status tuo mukanaan paljon vastuuta. Hyvä johtaminen voi vähentää sairauspoissaoloja, nostaa työtyytyväisyyttä ja parantaa työnantajan mainetta. Johtajan käsissä on paljon vastuuta (Heinonen, Klingberg & Pentti 2011, 102).

Miun mielestä kulminoituu tässäkin asiassa vuoropäällikköön ((vuoronjohtaminen)), miten se on bändillä siitä hommasta. Jos se on pelimies heti alkuun, se pystyy ohjailemaan oikeat henkilöt oikeille paikoille. Rooli korostuu tosi paljon.

Työvuoron johtaminen on hyvin haasteellinen tehtävä isolla rajatarkastusasemalla. Haasteellisemmaksi tilanteen luo, mikäli henkilösuhteissa työntekijöiden välillä on ongelmia, tai tiedetään, jollakin on jokin selkeä puute ammatillisessa osaamisessa. Tässä yhteydessä useasti nousee esiin vuoropäällikön ns. pelisilmä ja pelimiehen taidot. Joillakin tämä kyseinen taito on luonnostaan, kun taas toisille se kehittyy kokemuksen kautta.

Ehkä työsuunnitteluun liittyen on joskus vaikeuksia koiramiesten työvuorojen saannissa heiltä, että kun niitä ollaan sovitettu miten meiltä ja heiltä on koirat töissä. Joskus on vuorot saatu ja joskus ne ei ole niitä antanu, että nää on tälläsi juttuja.

Työsuunnittelu on yksi haastavimmista työtehtävistä isolla rajatarkastusasemalla. Silloin kun työsuunnittelu onnistuu, arki luistaa hyvin ja kaikki ovat tyytyväisiä. Eräs haastateltava koki, ettei yhteistyö Tullin kanssa työsuunnittelun osalta ole aina ollut mutkatonta. Molempien organisaatioiden näkökulmasta ja yhteistoiminnan onnistumisen kannalta molemmin puolin onnistunut työsuunnittelu on varsin merkittävässä osassa. Kyseinen haastateltava esitti oman epäilyksensä miksi työsuunnittelu on välillä hankalaa. Kyseinen ”mustasukkaisuus” omista tehtävistään nousi esille käsiteltäessä myös ulkovalvonnan toteuttamista.

Tulli on ehkä enemmän mustasukkainen omista tehtävistään, mitä myö. Niillä on isompi kynnys pitää kii omista tehtävistä vahvasti joskus, mutta ei tietenkään kaikilla. Liikenteenohjaus on kans yks sellanen.

5.4.3 Ammattitaito

Ammattitaito ja työstä suoriutuminen nousivat esille luottamuksen kohteina. Haastateltavat pitivät tärkeänä yhteistyöosapuolen ammatillista osaamista. Ammattitaidon ja vuorovaikutuksen voi nähdä kulkevan käsi kädessä pitkissä yhteistyösuhteissa. Pitkässä yhteistyössä vuorovaikutuksen, ammattitaidon ja asiantuntemuksen merkitys luottamuksen kannalta korostuu (Aira 2012, 132).

Tullin huippuhenkilöitten suorituksia ja se pelisilmä, kun on ammattilainen kyseessä. Se pystyy miltei päältäpäin kattoo, että tuolla on jotain vilppiä ja osaa ruveta sen mukaisiin toimenpiteisiin. Yleensä, kun ryhtyi toimenpiteisiin, se tuotti tulosta.

Kyllä joskus joidenkin henkilöiden työskentely on sellaista, että se ei ainakaan luottamusta herätä. Liittyy asiakaspalveluun ja tarkastustoimintaan ja muuhun. Esimerkiksi myö annettiin vihje että ajoneuvossa on salakuljetustavaraa, ei sitten kyseistä tullimestä kiinnostanut pätkän vertaa, sano vain että on se ajanut tästä ennenkii.

Ammattitaidolla omassa työtehtävässä on merkitystä yhteistyön onnistumisen kannalta. Hyvän ammatillisen osaamisen omaavaan henkilöön on helppoa luottaa, koska tällöin hänen toimintansa työssä on loogista ja ennalta arvattavaa, jonka on todettu kasvattavan luottamusta esim. Kalliomaa & Kettunen (2010) sekä Laine (2009). Ammattitaidon ylläpitäminen on haasteellista, kun huomioidaan henkilöstön raju vaihtuvuus, mikä oli huomattavissa myös haastattelu aineistossa. Tullin työntekijöitä yhteistyökumppaneina pidetään ammattitaitoisina, mikä edesauttaa yhteistyön onnistumista. Yhteistoiminta koetaan mielekkääksi silloin, kun sitä tapahtuu riittävästi.

5.4.4 Tulevaisuus

Tulevaisuus luottamuksen kohteena osoittautui saavan yllättäen negatiivisia piirteitä haastatte- luissa. Osittain syynä negatiivisiin tuntemuksiin näkyi olevan viimeaikaiset isot muutokset, johtuen rajaliikenteen valtavasta kasvusta ja henkilöstön vaihtuvuudesta. Kolmas negatiivisia tuntemuksia herättänyt kokonaisuus luottamuksen näkökulmasta oli tiedon jakaminen ylem- mältä johtoportaalta alaspäin, joka tuntui vaikuttavan yhteistyön onnistumiseen. Vähäinen tai epävarma tieto antaa sijaa spekulatioille, jotka eivät välttämättä aina tue yhteistoimintaa var- sinkin silloin, kun kyse on tulevista uudistuksista.

Meillä oli paljon vapaammat kädet ennen tehdä. Varmaan luotettiin meihin enemmän kuin nykyään. Tietysti nykyään meitä on täällä niin paljon, ettei se onnistuskaan samalla tavalla touhuta.

”Innostuneista yksilöistä muodostuu innostunut työyhteisö” (Lerssi- Uskelin & Vanhala 2011, 8), mutta työnteon jonkin asteinen kontrollointi on selkeästi mielekkyyttä rajoittava asia. Työyhteisön positiivisen ilmapiirin rakentamiseksi luottamuksen osoittaminen henkilöstöä kohtaan on tärkeää. Lerssi- Uskelin & Vanhala kertovat, että vastuun antaminen alaisille lisää luottamusta yhteisössä. Hyvä ilmapiiri tarvitsee molemmin puolisen halun sitoutua ja osallis- tua yhteisiin asioihin (Lerssi- Uskelin & Vanhatalo 2011, 14).

Nykyään on hirmu karkeat rajat mitä saa tehdä. Molemmin puolinen ohjeistus on liian tarkkaa, niin luovuus häviää. Miun mielestä heikkous, vaikka sitä soti- laskulttuurissa pidetään hyvytenä. Meitä ohjeistetaan liikaa yksinkertaisesta asiasta.

Olen kuullut useaan otteeseen ihmisten suusta, että nykyajan johtaminen on muutosjohtamista. Lyhyt määritelmä muutosjohtamisesta: Onnistunut muutosviestintä on ymmärrystä lisäävää ja motivoivaa. Muutosviestinnän keskeisenä tavoitteena on saada henkilöstö ymmärtämään epävarmuudesta huolimatta, miksi asiat toteutetaan johdon valitsemalla tavalla. Koko henkilöstölle on tärkeää informoida muutoksesta, mutta tärkeämpää on saada juuri muutoksen kohteeksi joutuvat työntekijät ymmärtämään mistä on kysymys. ”Viestin perillemenoon vaa-ditaan lukuisia toistoja virallisissa kanavissa, mutta huhut menevät läpi yhdellä kertaa” (Hagerlund & Kaukopuro- Klemetti 2013, 37.)

Ei meillä ole mitään tietoa, huhuja vain kuuluu. Erinäisiä raportteja tärähtää yhtäkkiä, jossa ilmoitetaan, että työ teette kohta näitä hommia. Vuosi mennään eikä ole tehty niitä hommia. Taistellaan jatkuvasti jostakin, sehän lamaannuttaa ihmisiä ja kohta tekee vain mitä on pakko.

Organisaation sisällä tapahtuva tiedonkulku on työyhteisön henkistä pääomaa. Mäkipeska (2005) mainitsee, että mitä paremmat ovat ihmisten väliset suhteet, sitä vilkkaampaa ja helpompaa on vuorovaikutus jolloin myös informaatio välittyy tehokkaammin organisaatiossa. Hän jatkaa, että tiedon jakamisella on riskinsä, esimerkiksi onko tieto oikeaa, oikea- aikaista ja onko tiedon kohderyhmä oikea (Mäkipeska 2005, 23). Blomqvist (2006) kirjoittaa institutionaalisen luottamuksen tärkeydestä Työn Tuuli- lehdessä. Hänen mukaansa institutionaaliseen luottamukseen tulisi kiinnittää huomiota samalla tavalla kuin esimerkiksi esimiehen ja alaisen väliseen luottamukseen.

Blomqvistin mukaan viimeaikaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että henkilöihin ja esimiehiin kohdistuva luottamus vaikuttaa myönteisesti työntekijöihin. Blomqvist kuitenkin korostaa, että tulevaisuudessa luottamus omaa organisaatiota kohtaan voi nousta keskeisempään rooliin kuin aikaisemmin (Blomqvist 2006, 23.)

5.4.5 Töiden jakautuminen

Samoin kuin tulevaisuus sai töiden jakautuminen negatiivisia piirteitä luottamuksen kohteena. Kuten aikaisemmin kirjoitin luvussa 4.4, on luottamuksen yksi perusedellytys vastavuoroisuus. Mäkipeska (2005) mukaan työyhteisön vastavuoroisuudesta voidaan pitää huolta jakamalla työtehtävät tasaisesti (Mäkipeska 2005, 36.)

Tullilta otetaan hommia, mutta Tullille ei anneta yhtään meidän hommista. Muuallahan se mennee tasan, mutta meillä ei vaan mene. Me ollaan otettu Tullin hommia mutta Tullille ei olo siirtynyt meidän hommista ollenkaan ja Tullihan on siitä tyytyväinen. Nuijamaalla ulkovalvonta on siirtynyt Tullille mutta meillä kaikki on samassa paikkaa eli meillä tehdään perinteisesti vieläkin valvontaa samassa paikkaa.

Sinänsä siinä on hyvätkin puolensa, mutta muualla kun se on jaoteltu ja sitten meille on annettu niin sanotut Tullin veemäisimmät tehtävät invoicet ja sitten me tehdään niitä ja Tulli on vain paikalla. Miksi me niitä tehdään, kun ne on kumminkin siellä paikalla?

Yllä esitettyjen kommenttien pohjalta voi päätellä, ettei tällä hetkellä yhteistyössä toteutettavia työtehtäviä ole kaikkien mielestä jaettu tasaisesti viranomaisten välillä. Mönkkösen (2008) laatiman Vuorovaikutuksen portaat- kuvan (ks. kuva 8 s.43) perusteella voi päätellä yhteistyön saavuttavan ainoastaan tason kolme (kilpailu), joka ei ole riittävä onnistuneelle ja tehokkaalle yhteistyölle. Havainto voi olla yksipuolinen ja se edustaa vain yhden haastateltavan mielipidettä, mutta se antaa kuitenkin ajattelun aihetta, miten työntekijöitä tulisi paremmin motivoida tulevaisuudessa, koska tulevaisuudessa työtehtävät eivät ole välttämättä aina mieluisia.

5.5 Luottamuksen lähteitä

Luottamuksen lähteet osana rajatarkastuksia esiintyivät hyvin abstrakteina ilmiöinä, joita käsittelemme seuraavaksi. Luottamuksen lähteet perustuvat samaan Sydowin (2000) luomaan ja Wilénin (2008) soveltamaan teoriaan kuin luottamuksen kohteetkin. Wilén on selventänyt onnistuneesti tutkimuksessaan, miten havaita aineistosta luottamuksen lähteet. Hänen mukaansa kysymys miksi luotetaan, nostaa aineistosta esille luottamuksen lähteet (Wilén 2008, 81).

5.5.1 Kokemukset

Haastattelujen perusteella positiiviset kokemukset onnistuneesta yhteistyöstä lisäävät luottamusta toimijoiden välillä. Kokemukset ovat normaaleihin työtehtäviin liittyviä toimintoja, joissa osapuolet ovat kokeneet vuorovaikutuksen onnistumisen ja sitä kautta parantuneen työtehokkuuden. Sydowin (2000) mallin mukaisesti luottamuksen lähteet ja kohteet sitoutuvat kiinteästi toisiinsa, mistä johtuen vuorovaikutus voi esiintyä useammassa yhteydessä, koska se on oleellinen osa luottamusta (Sydow 2000, 42- 44).

Onhan siellä tehokkaita kavereita Tullin puolella joiden kanssa ainakin meidän ryhmä on toiminut. Yks kaveri Tullista on ollut oikein tehokas ja hyvin on yhteistyö hänen kanssa pelannut ja tosiaan hän on tulkannut tarvittaessa meidän keisseissä ja muutenkin Tullilta on aina tulkkausapua saanut mitä on tarvetta ollut, että siinä mielessä se homma on toiminut hyvin.

Tullissa on ne tietyt henkilöt niinku verotuksen puolella ja valvonnan puolella. Jämeriä ja jos ottaa jonkun asia puheeksi, on se niikun mikä tahansa, voi luottaa siihen että asia lähtee eteenpäin.

Yllä esitetyistä kommentteista voi vetää johtopäätöksen, että kokemukset luottamuksen lähteenä syntyvät työntekijän positiivisista yhteistyökokemuksista henkilöihin ja heidän ammattitaitoon. Yhteisen tulkin käyttäminen on hyvä esimerkki siitä, miten resursseja voidaan tehokkaasti käyttää ristiin.

Työsuunnittelullisesti jokaiseen vuoroon pyritään suunnittelemaan venäjänkielentaitoinen henkilö, mutta aina välttämättä tähän ei ole mahdollisuutta esimerkiksi silloin, kun henkilöstöä on sairaana. Edellä esitetyssä kommentissa nostetaan henkilöiden luomat positiiviset kokemukset esiin. Molemmissa kommenteissa Tullin henkilöiden ammattitaito ja sosiaaliset taidot saavat kiitosta yhteistyökumppanilta.

5.5.2 Toiminnan suunnittelu

Yhdessä tekeminen ja toiminnan suunnittelu, nousivat aineistosta esille luottamuksen lähteenä. Etenkin vuoronaloituspalaveri vuoropäälliköiden kesken, tuntui antavan positiivisia kokemuksia. Vuoronaloituspalaveri auttaa jakamaan informaatiota, mikä edistää molempien virkakuntien suoriutumista vuoronsa aikaisista tehtävistä. Toiminnan suunnittelu liittyy kiinteästi vuorovaikutukseen ja tiedon jakamiseen, jotka lisäävät luottamusta yhteistyössä.

Yksi esimerkki mikä on otettu käyttöön jo joku aika sitten, on vuoronaloituspalaverit Tullin ja Rajan välillä jonka vuoroesimiehet käy vuoron alussa. Se on koettu silleen hyväksi. Silloin kun se ei vielä ollut käytössä, en itsekään välttämättä tiennyt ketkä siellä toimii esimiehinä työvuorossa, eikä sitten edes kunnolla tuntenut sitä Tullin porukkaa. Se on tosiaan lisännyt sitä tietämystä siitä heidän toiminnasta ja ketkä nyt yleensä toimii esimiehinä, että se nyt on ainakin yks asia siinä.

Jotenkin minusta tuntuu, että se vuoronaloituspalaveri olisi hyvä ja siten tieto ketä siellä on ja mitä ne tekee.

Vuoronaloituspalaveri on hyvä esimerkki yksinkertaisesta asematason yhteistyötä parantavasta toimenpiteestä. Lyhyt ja ytimekäs tietojen vaihto käytössä olevista resursseista, henkilöstöstä ja puutteista, luo pohjan päivittäistoiminnalle. Kyseinen malli on omiaan vähentämään yhteistyöosapuolten välistä kitkaa ja kilpailuasetelmaa, johon olen useampaan otteeseen viitannut Mönkkösen (2008) mallissa Vuorovaikutuksen Portaat (ks. esim. KUVA 8,11 s.43,56.) Kyseinen toimintamalli luo vakautta työvuoron ajaksi molemmille toimijoille, parantaen yhteistyöosapuolten välistä tietoisuutta toistensa toiminnasta. seuraavassa on puolestaan kommentoitu onnistunutta yhteistä varautumista ja suunnittelua liittyen vuodenvaihteen liikenteeseen, jolloin liikennemäärät kasvavat huomattavasti verrattuna normaaliin arkiliikenteeseen.

Mutta tässä asiassa on hemmetin hyvä vuodevaihteen liikenteeseen varautuminen. Meidän ja heidän ulkovalvonnan vastaavilla oli oma palaveri, jossa käsiteltiin esimerkiksi semmosta, kun tulee linja-autoliikennettä, niin meidän vastaava teki ohjeen siitä, että ohjataan ylimääräinen liikenne kaistoille yhteistyössä tullin kanssa ja heille sopi se hyvin. Tämä on omiaan kehittämään yhteistyötä.

5.5.3 Tiedon välittyminen

Tiedon välittyminen luottamuksen lähteenä koettiin epäonnistuneeksi haastattelujen perusteella. Ongelmana yhteistyön kannalta on tietämättömyys Tullin johtamisjärjestelmästä ja varsinkin keneen Tullissa tulisi ottaa yhteyttä. Työtehokkuuden kannalta oikean tiedon välittyminen on tärkeää onnistuneen työtuloksen takaamiseksi.

Janhosta (2010) soveltaen, rajatarkastusaseman työvuoroa voi kutsua tiimiksi, joka suorittaa yhteisiä rajatarkastuksiin liittyviä työtehtäviä. Janhonen pitää tärkeänä tarkastella organisaation eli työvuoron ulkoisia seikkoja, vaikutteita ja verkostoja, jotka sallivat tiedon vaihdon yksiköiden kesken. Yhteistyöyksiköiden väliseen tiedonvaihtoon vaikuttavat positiiviset asiat edistävät kommunikointia ja parantavat oppimista ja uuden tiedon muodostumista (Janhonen 2010, 29.) Tiedon välittäminen koetaan hankalaksi osittain johtuen Tullin kankeasta johtamisjärjestelmästä.

Tullin kanssa yhteistyössä on ongelma kun ei tiedä kehen ottaa yhteyttä. Välillä kun yrittää selvittää, ei oikein kukaan vastaa mistään mikä on hyvin haastavaa.

Johtamisessa olisi Tullin puolella parannettavaa ja tiedon vaihdossa. Jos jotakin sovitaan vaikka Tullin ja Rajan asematason päälliköiden kesken, se tieto ei sitten kumminkaan mene sinne alemmas välttämättä eli leviää sinne henkilöstölle. Et sen oon monesti huomannut, että jos on jotain sovittu, ei välttämättä alapuolella tiedetä jostain syystä.

Tiedon välittäminen ja jakaminen on erittäin tärkeässä osassa yhteistyön ja luottamuksen kanalta. Onnistunut yhteistyö vaatii tietämyksen ja informaation jakamista (Rantanen 2007, 12). Edellä esitetystä kommentista voi päätellä tiedon jakamisen haasteelliseksi, jollei tiedä kenelle tieto olisi kerrottava, tai onko yleensä tiedon jakamisesta mitään hyötyä. Arkaluontoisen tiedon jakaminen voi olla jo lakisääteisesti haastavaa, koska lainsäädäntö voi määrittää tiettyjä rajoituksia tiedon jakamiseen osapuolten välillä (Rantanen 2007, 12).

5.5.4 Hyvät suhteet esimiestasolla

Hyvät suhteet luottamuksen lähteenä, luovat perustan asematason yhteistyölle. Yhteistyön esimerkin näyttäminen esimiestasolla luo pohjan yhteistyön toteuttamiselle myös alemmilla portailla. Aseman johto- osan on hyvä tiedostaa oman toimintansa tärkeys yhteistyön edistäjänä.

Kyllä sillä on ollut vaikutusta, että esimiestasolla meidän päällikkö ja Tullin päällikkö, mikä tossa asemalla on, keskustelee keskenään ja niillä on hyvät suhteet. Se varmasti auttaa asiaa.

Hyvien suhteiden muodostumiseen tarvitaan onnistunutta kommunikointia ja sujuvaa vuorovaikutusta. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen voi nähdä eräänlaisena ”sosiaalisuuden solmu-kohtana” (Helkama, ym. 2005, 211.) Solmun muodostavat yksilön persoonallisuus ja sosiaalinen järjestelmä, joka käsittää organisaatiot ja instituutiot. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2005, 211). Aira (2012) selventää vuorovaikutuksen olevan ihmisten välistä sosiaalista käyttäytymistä, johon liittyy verbaalista viestintää ja joka on oleellinen osa yhteistyön onnistumisesta (Aira 2012, 20- 23). Esimiestasan hyvät ja toimivat suhteet yhteistyöviranomaiseen luovat pohjan yhteistoiminnan onnistumiselle alemmilla tasoilla.

Missään vaiheessa haastatteluja en esittänyt suoraa kysymystä, pitivätkö haastateltavat tärkeänä hyviä suhteita yhteistyöviranomaiseen, mutta silti materiaalin perusteella voi päätellä, että hyvien suhteiden luonti ja niiden ylläpitäminen ymmärretään tärkeäksi yhteistyön onnistumisen kannalta. Hyvin paljon on ratkaisevassa asemassa olevien henkilöiden harteilla vastuuta siitä, miten asematason yhteistyö onnistuu ja tällä tarkoitan nimenomaan vuoroesimiehiä, joita haastattelemani henkilöt olivat.

5.6 Epäluottamus ja ristiriidat

Käyttämäni teorian ulkopuolelta esitin kysymyksen haastateltaville, ovatko he kokeneet epäluottamusta Tullin henkilöstöön ja jos ovat kokeneet mistä se on johtunut? Voin onneksi todeta, että epäluottamusta esiintyi vähän. Suurimmat epäluottamuksen aiheuttajat kohdistuivat epäammattimaiseen käyttäytymiseen, alkoholiin tai ihmissuhteisiin työyksikön ulkopuolella. Merkittävimpänä epäluottamuksen aiheuttajana nimenomaan epäammattimainen käytös joka oli omiaan murentamaan luottamusta. Mielestäni epäluottamus ja sen mahdolliset vaikutukset on hyvä tuoda esille, koska sitä voi olla vaikea tiedostaa. Seuraavassa esittelen muutamia kommentteja joita haastateltavat kertoivat.

Siellä on ollut noita alkoholisti ongelmia. Sillo ei ole uskaltanut tehdä miehen kanssa töitä.

Ei nyt ehkä niin vakavista jutuista voi puhua. Ei nyt ainakaan mieleen tuu, että luottamus nyt ois silleen menny kokonaan. Tullissa on välillä kaiken näköisiä työntekijöitä otettu sinne töihin ja ehkä se rima ei aina niin kauhean korkealla oo ollu, ketkä sinne töihin pääsee. Meillä aika tarkkaan katotaan ketkä töihin pääsee, mutta siltikään ei nyt mitään isompia ongelmia mun mielestä oo ollut. Mutta ei mulla nyt mitään esimerkkejä ole kumminkaan missä luottamus ois mennyt totaalisesti.

Suurimmalle osalle haastateltavia ei ollut sattunut epäluottamusta kasvattavia tapahtumia. Kuten edellä esitetystä kommentista voi lukea, pitivät vuoropäälliköt epäluottamusta voimakkaana ilmiönä ja he tuntuivat ymmärtävän sen seuraukset ja vakavuuden. Yhteistoiminta on vaikeaa, mikäli työyksikössä esiintyy epäluottamusta yhteistoimintaosapuoleen. Epäluottamusta kokeneet havaitsivat sen haittaavan myös työntehokkuutta.

Joidenkin henkilöiden työskentely on sellaista, että ei ainakaan luottamusta herätä. Liittyy asiakaspalveluun, tarkastustoimintaan ja muuhun. Esimerkiksi myö annettiin vihje että ajoneuvossa on salakuljetustavaraa, ei sitten kyseistä Tullimiestä kiinnostanut pätkän vertaa, sano vain että on se ajanut tästä ennenkin.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen rungon muodostin kahden kokonaisuuden luottamuksen ja yhteistyön ympärille. Edellä mainitut kaksi kokonaisuutta olivat mielekkäitä tutkia, koska ne liittyvät kiinteästi toisiinsa. Varsinainen tiedonhankkiminen muodostui teemahaastattelun pohjalle, jossa selvitin vuoropäällikköiden käsityksiä luottamuksesta rajatarkastusympäristössä.

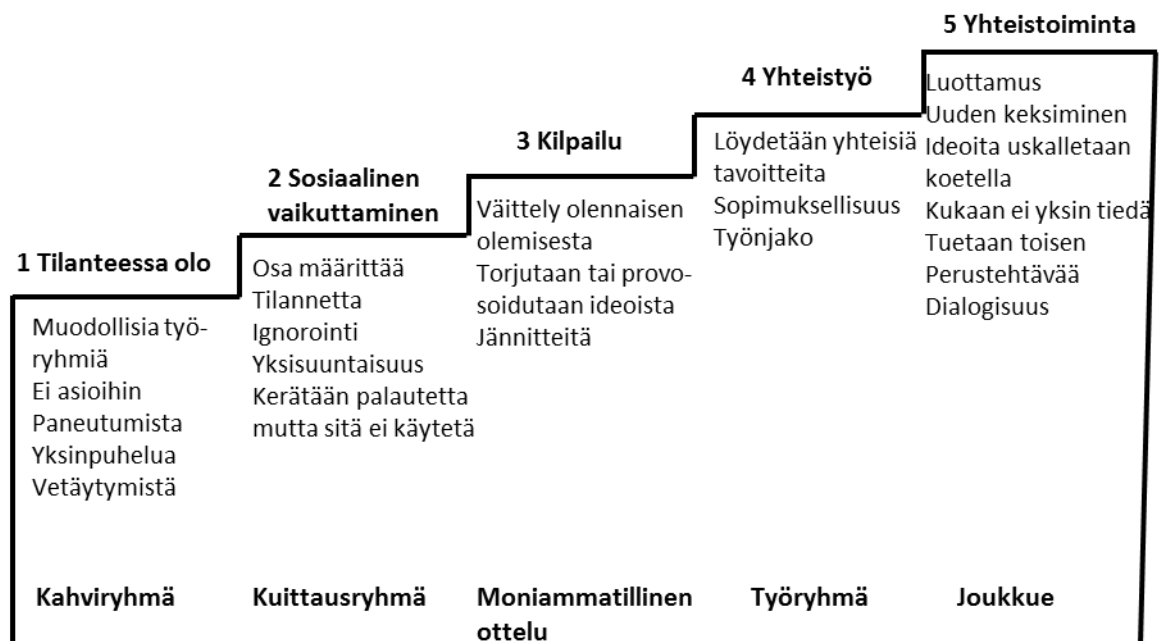
Viranomaisten välinen luottamus on Suomessa vahvaa. Kyseiseen tulokseen on päätynyt myös Valtonen (2010) omassa tutkimuksessaan. Luottamukseen perustuva yhteistyö on tehokasta ja taloudellista toimijoiden kannalta. Tutkimukseni rajautui käsittelemään rajavartiolaitoksen ja tullin välistä yhteistoimintaa ja siihen liittyviä ilmiöitä Imatran Rajatarkastusasemalla. Luottamuksen tutkiminen rajatarkastusaseman toimintaympäristöön sitoen antoi mielenkiintoisia näkökulmia yhteistoiminnasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli raportoida yhteistyön positiivisista piirteistä luottamuksen näkökulmasta.

Aineiston hankinta haastatteleamalla rajautui koskettamaan rajavartiolaitoksen vuoropäälliköitä, joiden kokemusten pohjalta Sydowin (2000) teoriaa soveltaen nostin haastatteluaineistosta esille luottamuksen kohteita ja lähteitä. Teorian valinta tutkimukseeni onnistui hyvin. Käyttämäni teoria mahdollisti laadukkaan haastattelujen analysoinnin. Hyvänä apuna toimi Wilénin (2008) väitöstutkimus, jossa sovellettiin samaa teoriaa, kuitenkin laajemmin verrattuna omaan tutkimukseeni.

Jokainen rajatarkastusasema on uniikki työympäristö, jonne on muodostunut historian aikana omanlaisensa toimintakulttuuri. Tämä tutkimus otti kantaa ainoastaan yhden aseman luottamukseen ja yhteistyön onnistumiseen ja näin ollen tutkimustuloksia ei kannata välttämättä yleistää koskettamaan kaikkia rajatarkastusasemia. Imatran toimipisteellä tullin ja rajan välinen yhteistyö on ollut onnistunutta kautta aikojen, joka osaltaan kertoo toimivista suhteista jokaisella henkilöstön tasolla.

Luottamuksen luonteesta johtuen on sen tutkiminen aina tärkeää, koska se helposti paljastaa toimivastakin yhteistyöstä kehittämiskohteita. Maanläheinen kuvaus luottamuksesta: Luottamus on kuin hammaskipu. Silloin kun se ei vaivaa, sitä tuskin huomaa, mutta pahimmillaan se lamauttaa koko toiminnan.

Luottamuksen kohteet kahden virkakunnan välisessä yhteistoiminnassa kohdistuivat työntekijöiden käyttäytymiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen. Tärkein yksittäinen konaisuus luottamuksen kohteena oli toimijoiden välinen vuorovaikutus. Riittävä vuorovaikutus yhteistyöosapuolten välillä, liittyi moneen luottamuksen ilmiöön rajatarkastusympäristössä ja sen tärkeys ymmärrettiin vuoropäälliköiden keskuudessa. Tärkeimpänä havaintona: Ilman vuorovaikutteista yhteistoimintaa ei synny luottamusta yhteistoimintaosapuolten välillä. Vuorovaikutuksen edistäminen pitäisi ottaa huomioon paremmin, mikäli yhteistoimintaa halutaan tulevaisuudessa tiivistää ja parantaa.



KUVA 11: Vuorovaikutuksen tasot yhteistoiminnassa (Mönkkönen 2008, 5)

Aikaisemmin mainitsemaani Mönkkösen (2008) mallia soveltaen (KUVA 11), rajatarkastusympäristössä esiintyy vuorovaikutusta useammalla portaalla. Havaintojeni pohjalta vuorovaikutus esiintyi keskeisimpänä tekijänä luottamuksen lisäämisen kannalta. Rajatarkastusasemalla esiintyy Mönkkösen (2008) mallin mukaisia tasoja, mutta oman tulkintani mukaan luottamusta esiintyy myös alemmilla vuorovaikutuksen portailla, kuin vasta korkeimmalla tasolla. Luottamuksen ja vuorovaikutuksen keskinäinen riippuvuus on tunnettu laajalti aikaisemmissa teoksissa ja tutkimuksissa, joten sen tärkeys ei ollut yllätys.

Luottamuksen esiintyminen ja kehittyminen vuorovaikutuksen yhteydessä saa viranomaisten välisessä kanssakäymisessä kuitenkin erilaisia piirteitä johon on yleisesti totuttu. Rajatarkastusympäristössä toimivat viranomaiset omaavat samanlaisen koulutustaustan ja viranomaisen statuksen, joka osaltaan jo edistää luottamusta toiseen toimijaan ilman, että vuorovaikutusta on tapahtunut ensinkään. Kuten jo aikaisemmin kirjoitin, on kansalaisten yleinen luottamus viranomaisiin vahvaa, mikä auttaa luomaan hyvän pohjan yhteistoiminnalle viranomaisten välillä.

Vuorovaikutusta vähemmän merkityksellisiä esille nousseita luottamuksen kohteita kuten johtamista, ammattitaitoa, tulevaisuutta ja töiden jakautumista ei pidä vähätellä. Etenkin tulevaisuus ja töiden jakautuminen koettiin jossakin määrin epäonnistuneeksi yhteistyön onnistumisen näkökulmasta. Tulevaisuuden osalta huolta aiheutti epätietoisuus ja turhat huhut, jotka eivät ainakaan lisää luottamusta tulevaisuuteen. Töiden epätasainen jakautuminen yhteistoimintaosapuolten välillä oli toinen negatiivisia ajatuksia herättänyt kokonaisuus. Esimerkiksi ”invoice”- leimaukset koettiin ennemmin pakollisena taakkana kuin normaalina työtehtävänä.

Sydow (2000) teoria jakautui siis kahteen osaan: luottamuksen kohteisiin ja luottamuksen lähteisiin. Kohteet ja lähteet liittyvät kiinteästi toisiinsa eikä niitä voi pitää erillisinä kokonaisuuksina. Luottamuksen lähteet yhteistyössä kohdistuivat enemmän abstrakteihin kohteisiin kuten työntekijöiden kokemuksiin, toiminnan suunnitteluun, tiedon välittymiseen ja hyviin suhteisiin esimiestasolla.

Tiedon välittymisellä tarkoitan tässä tapauksessa työvuoron aikaista toimintaa yhteistyöosapuolten välillä sekä oman organisaation tiedon jakamista alaspäin liittyen tuleviin uudistuksiin ja muutoksiin, jotka koskevat yhteistyötä. Tiedon välittyminen haastattelujen perusteella koettiin paikoin puutteelliseksi, mikä tuntui aiheuttavan epätietoisuutta ja epävarmuutta työntekijöissä.

Esimiehet ymmärtävät oman roolinsa tärkeyden luottamuksen rakentajana työvuoron aikana. Tämä kertoo onnistuneesta koulutuksesta ja oikeista henkilövalinnoista esimiestehtäviin. Nykyajan johtaja on enemmän henkilöstöjohtaja, mikä korostuu isolla asemalla johdettaessa työvuoroa. Oman työporukan tunteminen antaa hyvät mahdollisuudet kehittää yhteistyötä.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus menetelmäksi valittu fenomenografia on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä. Fenomenografiaa hyödyntäen tavoitteenani oli luoda mahdollisimman yksinkertainen kuvaus luottamuksesta ja viranomaisyhteistyöstä. Fenomenografia on yleisesti tunnettu ja paljon käytetty tutkimusmenetelmä, mikä oli mm. yksi kriteeri sen valitsemiseksi.

Aikaisemmin tutkimuksen luvussa 2.4 käsittelin fenomenografiaa kattavasti, jotta lukija kykenisi paremmin tukeutumaan valitsemaani teoriaan. Fenomenografian yksi tiedostettava ominaisuus tutkielmani kannalta on oma aikaisempi perehtyneisyys aiheeseen, jolloin aikaisemmat kokemukset saattavat ohjata tutkimuksen kulkua (ks. luku 2.4).

Fenomenografian valinnan jälkeen oli loogista liittää sen rinnalle toinen tutkimustapa eli teemahaastattelu. Fenomenografian yksi keskeisistä tiedonhankinnan menetelmistä on teemahaastattelu, joka tukee menetelmien yhteensopivuutta hyvin. Teemahaastattelu toteutettiin identtisissä olosuhteissa haastateltavien virkapaikalla, jolla suljin pois ympäristöstä johtuvia häirtätekijöitä ja häiriöitä. Teemahaastattelu osoittautui hyväksi keinoksi hankkia tietoa osana fenomenografista tutkimusta.

Haastattelusta saadun materiaalin nauhoitin kahdelle tietokoneelle, joissa nauhoitukset säilyvät raportin hyväksyntään saakka. Lisäksi nauhoitettu materiaali on kattavasti litteroitu ja litterointiaineisto löytyy tutkijan hallusta. Analysointi vaiheessa sovelsin aineistoon Sydowin (2000) teoriaa ja Wilénin (2008) soveltamaa mallia luottamuksen kohteista ja lähteistä. Sydowin teorianmalli on maailmalla ja suomessa hyvin tunnettu ja muissa tutkimuksissa laajasti käytetty. Yleisesti luonnehtien tutkimuksessani sovelletut menetelmät ja teoriat ovat hyvin tunnettuja ja yleisesti käytettyjä mikä lisää tutkimuksen reliabiliteettiä.

6.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimus toteutettiin hyödyntäen yhden rajatarkastusaseman henkilöstöä ja heidän näkemyksiään luottamuksesta ja yhteistyöstä. Tulevaisuuden näkökulmasta tutkimus on toistettavissa muillakin rajatarkastusasemilla, sekä haastatteluvaiheeseen voi lisätä resurssien rajoissa muita virkakuntia, jolloin tutkimus täydentyy heidän näkökulmilla tutkittavasta aiheesta.

Rajatarkastusympäristö on laaja ja tarjoaa paljon tutkimuskohteita eri oppiaineiden näkökulmasta. Oma suuntautumiseni johtamiseen antoi tässä tapauksessa yhdenlaisen esimerkin, miten tutkia rajatarkastusympäristön toimintaa. Johtamisen pääaineopiskelijalle toimintakentän laajuus oli riittävä. Jatkon kannalta tutkimusta voi laajentaa koskettamaan useampaa asemaa tai yhdenaseman mallilla laajentaa tutkimuksen koskettamaan molempia virkakuntia, rajaa sekä tullia.

Tutkimus laajentaa lukijan ymmärrystä yhteistyön ja luottamuksen suhteesta ja tärkeydestä. Tutkimustuloksia hyödyntämällä yhteistyötä voi parantaa ja sen tiettyihin kompastuskiviin puuttua. Tässä vaiheessa on hyvä huomioida, että toista tutkimusteoriaa käyttämällä olisivat tulokset voineet olla toisen suuntaisia, mutta en usko, että ero olisi ollut merkittävä. Kuten olen jo aikaisemmin kirjoittanut johdannossa, on luottamusta tutkittu maailmalla mistä johtuen siitä on olemassa useita muita tunnettuja teorioita, mutta kaikissa teorioissa näyttelee vuorovaikutus tärkeässä roolissa.

Luottamusta voi tutkia monesta näkökulmasta ja yhdistää siihen erilaisia yhteiskunnan ilmiöitä. Luottamus kertoo monipuolisesti yksilöistä organisaatioihin saakka, kanssakäymisen sujuvuudesta ja luotujen suhteiden toimivuudesta. Luottamuksen tutkiminen ei ole koskaan turhaa, koska se vaikuttaa vahvasti työyhteisöjen toimintaan. Hyvän ja huonon työyhteisön erottaa siitä kumpi kykenee paremmin selviytymään ongelmistaan. Vahvan luottamuksen läsnäolo on yksi toimivan työyhteisön ominaispiirteistä. Olkoon tämä motivointipuheena jatkotutkimuksille tästä aiheesta.

7. LÄHDELUETTELO

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Jyväskylä University Printing House, Jyväskylä.
- Burleson, B. R., Metts, S. & Kirch, M. W. 2000. Communication in close relationships. In C. Hendrick & S. S. Hendrick (eds) Close relationships. A sourcebook. Thousand Oaks: Sage, 245–258.
- Blomqvist, K. 2006. Luottamus organisaation työhyvinvoinnin ja tehokkuuden taustalla. Työn Tuuli 2 / 2006. 20-27.
- Gargiulo, M. & Ertug, G. 2006. The dark side of trust. In R. Bachmann & A. Zaheer (eds.) Handbook of trust research. Massachusetts: Elgar.
- Hagerlund, T. & Kaukopuro- Klemetti, H. 2013 Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa. Suomen kuntaliitto.
- Helkama, K. 2009. Moraali Psykologia. WS OY Porvoo.
- Helkama, K. Myllyniemi, R. & Liebkind K. 2005. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Edita Prima Oy Helsinki.
- Heusala A. Lohiniva, A. & Malmi, A. 2008. SAMALLA PUOLELLA - ERI PUOLILLA RAJAA. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia 30 / 2008.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1991. Teemahaastattelu. Yliopistopaino Helsinki.
- Huotari, M. Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon. WSOY
- Iivonen, M & Harisalo, R. 1997 Luottamus työyhteisön turvaverkkona yleisissä kirjastoissa. Oulun yliopistopaino.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K. 2002. Luottamus modernissa maailmassa. Kopijyvä Jyväskylä.
- Janhonen, M. 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Tapmpereen yliopistopaino.
- Järventausta, H. Moisala, M & Toivakka, S.1999. Tutkimalla oppii. WSOY
- Kalliomaa, S & Kettunen, S. 2010. Luottamus esimiestyössä, WS Bookwell OY Juva.
- Kinnunen, O. 2007. Itä - Suomen hankkeiden verkottuminen ja yhteistyö. Tekes, Helsinki, 2007.

- Kiviniemi, K. 2007. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. toim. Aaltola, J & Valli, R. WS Bookwel Oy Juva.
- Korkala, S. 2010. Luottamuksen ilmeneminen alueellisissa yhteistyöverkostoissa. Turun yliopisto. Turun yliopiston julkaisuja C 298.
- Lerssi- Uskelin, A & Vanhala, A. 2011. Kohti innostunutta työyhteisöä. Työterveyslaitos, verkkokirjat.
- Laine, N. 2009. Luja luottamus, Taurusmedia Tampere.
- Lane, C. 2000. Theories and Issues in the Study of Trust. In C. Lane. & R. Bachmann. (Eds.) Trust Within and Between Organizations. Conceptual Issues an Empirical Applications. Oxford University press.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. 1996. Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (eds), Trust in organizations. Thousand Oaks: Sage,
- Mäkipeska, M & Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus. Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne.
- Mäkelä, K. 2007. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. toim. Aaltola, J & Valli, R WS Bookwel Oy Juva.
- Harisalo, R & Stenvall, J. 2002. Luottamus ja epäluottamus kunnanhallituksen päätöksenteossa, Kuntatalon paino Helsinki.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet 4, Jyväskylä.
- Mönkkönen, K. 2008. Näkymättömät tulostekijät työyhteisöjen toiminnassa. Stakes, Helsinki. Internet: <https://www.julkari.fi/handle/10024/100166>
- Poliisibarometri 2012. Kansalaisten käsitykset poliisin toiminnasta ja sisäisen turvallisuuden tilasta. Sisäministeriön julkaisusarja 47/2012. Saatavana sähköinen julkaisu. Internet: www.intermin.fi/julkaisut.
- Rantanen, H. 2007. Viranomaisyhteistyön hyvät käytännöt. 2007. Pelastusopiston julkaisu D-Sarja: 1 / 2007
- Rogers, L. E. 1998. The meaning of relationship in relational communication. In R. L. Conville & L. E. Rogers (eds) The meaning of "relationship" in interpersonal communication. Westport: Praeger, 69–82.

Ruusuvuori, J & Tiittula, L. 2005. Teoksessa Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus Jyväskylä.

Rouvinen- Wilenius, P. 2008. Sosiaalinen pääoma työyhteisön voimavarana. Trio-Offset Helsinki.

Ruuskanen, P. 2001. Sosiaalinen pääoma - käsitteet suuntaukset ja mekanismit. VATT - Research reports. Oy Nordprint AB.

Räsänen, T. 2011. Pro Gradu, MPKK. Kompleksisuusteoreettinen näkökulma viranomaisyhteistyöhön.

Sinje, S. & Sangmok, K. 2012. The Trust Levels, Trust Determinants, and Spatial Dimension in Inter-Firm Relations: A Warehousing Firm's Perspective in the City of Busan, South Korea. National University, Busan, 2012.

Suomalainen, M. 2012. RAJATURVALLISUUSRISKI KÄSITTEENÄ. MPKK. Tutkielma. EUK.

Sydow, J. 2000. Understanding the Constitution of Interorganization Trust. In C. Lane. & R. Bachmann. (Eds.) Trust Within and Between Organizations. Conceptual Issues and Empirical Applications. Oxford University press.

Syrjälä, L, Ahonen, S, Syrjäläinen, E & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja, Kirjayhtymät OY.

Taitto, P. 2007. Viranomaisyhteistyön hyvät käytännöt. 2007. Pelastusopiston julkaisu D-Sarja: 1 / 2007

Wilén, A. 2008. Luottamus alueellisen yhteistyön haasteena ja mahdollisuutena. Tampereen yliopisto.

Valtonen, V. 2010. Turvallisuustoimijoiden yhteistyö operatiivis- taktisesta näkökulmasta. MPKK, julkaisusarja 1, n:o 3.

Valtonen, V. 2007. 2007. Viranomaisyhteistyön hyvät käytännöt. 2007. Pelastusopiston julkaisu D-Sarja: 1 / 2007

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Otava Keuruu.

Viranomaisyhteistyön hyvät käytännöt. 2007. Pelastusopiston julkaisu D-Sarja: 1 / 2007

Lait

Rajavartiolaki / 2005

Tullilaki / 1994

Hallituksen esitykset

Lakiesitys Tullin hallinnosta. 145 / 2012

8. LIITTEET

LIITE 1



Rajavartiolaitos
Gränsbevakningsväsendet
The Finnish Border Guard

Päätös

id2526437 1 (2)
38
RVLDno/2014/3108

Raja- ja merivartiokoulu
Tutkimus- ja tietopalveluyksikkö

19.11.2014

Yliluutnantti Antti Nygård

RVLPAK B.20

Yliluutnantti Antti Nygårdin tutkimuslupahakemus 12.11.2014
Kaakkois-Suomen rajavartioston lausunto 18.11.2014

Tutkimuslupa: Nygård

Yliluutnantti Antti Nygård on hakenut tutkimuslupaa sotatieteiden maisterikurssin pro gradu -tutkielmaansa, joka käsittelee luottamusta viranomaisyhteistyössä rajatarkastusympäristössä.

Nygård hakee tutkimuslupaa tehdäkseen Imatran rajatarkastusaseman rajatarkastusryhmänjohtajille tai vuoropäälliköille viisi teemahaastattelua.

Nygårdille myönnetään hänen hakemansa tutkimuslupa. Nygård voi sopia haastatteluista suoraan Imatran rajatarkastusaseman kanssa.

Tähän päätökseen tyytymätön voi valittaa Itä-Suomen hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista siten kuin hallintolainkäyttölaissa (26.7.1996/586) säädetään. Ohjeet valituskirjelmän laatimisesta ilmenevät tämän päätöksen liitteestä.

Raja- ja merivartiokoulun johtaja
Eversti

Pasi Tolvanen

Tutkimuspäällikkö
KTT

Minna Mattila

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asiankäsittelyjärjestelmässä. Rajavartiolaitos 19.11.2014 klo 16.51. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

LIITTEET	Valitusosoitus
JAKELU	Yliluutnantti Antti Nygård
TIEDOKSI	Kaakkois-Suomen rajavartiosto

Rajavartiolaitos
Raja- ja merivartiokoulu
Niskapietäntie 32 D, 55910 IMATRA
Puhelin 0295 429 000, Faksi 0295 411 567
www.raja.fi

Gränsbevakningsväsendet
Gräns- och sjöbevakningsskolan
Niskapietäntie 32 D, 55910 IMATRA
Telefon 0295 429 000, Fax 0295 411 567
www.raja.fi

The Finnish Border Guard
Border and Coast Guard Academy
Niskapietäntie 32 D, FI-55910 IMATRA
Phone +358 (0)295 429 000, Fax +358 (0)295 411 567
www.raja.fi